

ABTO'S JAARVERSLAG 2008

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 2008 en meer bijzonder de werkzaamheden van ABTO in het voorbije jaar.

We kunnen er niet omheen, 2008 werd opnieuw een bewogen jaar met tal van onverwachte wendingen.

Positief is alvast het feit dat de georganiseerde markt voor het tweede opeenvolgende jaar een recordjaar kende.

De leden van ABTO verkochten het afgelopen jaar meer dan 3.476.000 pakketreizen, goed voor een groei van ongeveer 4% en een omzet van ruim 2,1 miljard Euro.

Ook het marktaandeel van de touroperators (in binnen- en buitenlandse reizen) blijft verder toenemen. De aantrekkelijke prijs/kwaliteitsverhouding, evenals consumentvriendelijke garanties overtuigen steeds meer Belgen om te kiezen voor de georganiseerde reismarkt. Vandaag wordt ongeveer 30% van alle reizen geboekt bij een touroperator.

Dit aandeel neemt nog toe als men enkel de buitenlandse vakanties in aanmerking neemt. Uit de reisomnibusenquête die het WES in september 2008 uitvoerde namens ABTO, blijkt dat maar liefst 55,5% van de reizigers die het buitenland in aanmerking nemen als touroperatorreizigers bestempeld kunnen worden, een stijging van maar liefst 5% ten aanzien van 2006. Navraag leert dat deze reizigers vooral de unieke garanties die de sector biedt erg waarderen, garanties die in tijden van crisis wellicht nog aan belang zullen winnen.

Maar zoals elk jaar had ook 2008 weer heel wat verrassingen in petto.

Het economisch klimaat verslechterde in de loop van het jaar zienderogen. Het vertrouwen van de consument werd danig op de proef gesteld. In de eerste jaarhelft werd de sector geconfronteerd met een spectaculaire stijging van de kerosineprijzen, de brandstofsupplementen verhoogden gestaag. Naarmate het jaar vorderde nam ook de berichtgeving over een dalende koopkracht en een afkoeling van de economie toe. In het laatste kwartaal, op het ogenblik dat de brandstofprijzen opnieuw daalden kwam daar bovenop de bankencrisis en de vrees voor een economische recessie.

Het weze duidelijk dat deze economische omgevingsvariabelen ook de reissector niet onberoerd zullen laten. In de loop van het jaar werd al duidelijk dat het boekingspatroon van de consument veranderde. De consument neemt vandaag een afwachtende houding aan en boekt korter voor vertrek. Gelukkig blijft zijn bereidheid om te reizen grotendeels intact.

Het is duidelijk dat de sector de nodige creativiteit aan de dag moet leggen om in te spelen op deze nieuwe situatie. De strijd om de gunst van de consument wordt de komende maanden ongetwijfeld harder.

ABTO lag ook het voorbije jaar aan de basis van verschillende initiatieven die vertrouwen van de consument ten goede komen, denken we maar aan de afschaffing van de vliegtaks en het nieuwe systeem betreffende de brandstoftoeslagen bij charters dat in de loop van 2008 werd uitgewerkt onder auspiciën van Minister van Quickenborne. Wij hopen dat de minister er op toeziet dat ook voor reguliere airlines een gelijkaardig systeem wordt uitgewerkt zodat alle klanten bij dalende prijzen kunnen genieten van brandstofreducties.

Voor de touroperators blijft een verdere penetratie van het georganiseerd reizen de belangrijkste uitdaging. De unieke USP's (verzekering insolvabiliteit, de Geschillencommissie, de bijzondere kwaliteitsgaranties etc) die de touroperators bieden mogen daarbij niet uit het oog verloren worden.

Vandaag en in de toekomst zal niet enkel meer de prijs maar kwaliteit, betrouwbaarheid en toegevoegde waarde zonder meer belangrijker worden om die klant ook effectief vast te houden. De stelselmatige daling van het aantal klachten bij de geschillencommissie reizen is in die optiek een erg positief gegeven.

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 - bv. E-Invoice, E-ticket, de BTN messenger - blijven onontbeerlijk. Dit alles, gecombineerd met het ontwikkelen van consumentvriendelijke garanties en unieke USP's zal bepalend zijn voor ons aller voortbestaan.

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

ABTO groepeert vandaag 27 reisorganisatoren. De **27 ABTO-leden** vertegenwoordigen **48 merknamen** en een marktaandeel van meer dan **90%** inzake georganiseerd reizen. Samen realiseerden zij het voorbije jaar een omzet van méér dan **2,1 miljard EURO** en zorgen ze voor een rechtstreekse tewerkstelling van ruim 1500 personen.

Mede door overnames en stopzettingen ging het ledenaantal het voorbije jaar lichtjes achteruit. Voor het eerst in jaren viel ook een faillissement te betreuren. First Leisure World werd eind 2008 failliet verklaard.

Wat **de geassocieerde leden** betreft blijft de belangstelling voor de werking van ABTO groot. ABTO telt inmiddels achtentwintig geassocieerde leden, waaronder Accor, Brussels Airport, De Europese, het Garantiefonds Reizen, Mondial Assitance, Rail1 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 marktrends.

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 met de verbruikersverenigingen. Hij kan bij problemen i.v.m zijn reis beroep doen op de Geschillencommissie Reizen. De Geschillencommissie Reizen voorziet naast een arbitrageprocedure nu ook een verzoeningsprocedure.
- 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. 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. 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.

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 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.

Samen met Nederland, 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 +/- 15 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.

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**.

De 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, markttendensen, Europese wetgeving, hotels, luchthaventaksen, 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 calamiteiten**. Voor elk van deze thema's werden handboeken ontworpen met procedures die eventuele risico's voor de consument moeten beperken. In de schoot van IFTO werd ook het forum 'duurzaam toerisme' opgericht. Via dit forum worden initiatieven inzake duurzaam toerisme uitgewisseld. Dit resulteerde al in een internationaal erkende internetcursus, en de ontwikkeling van het Travelife sustainability system, een samenwerking van verschillende Europese partnerorganisaties die naast training ook instrumenten aanbiedt om duurzaam ondernemen bij touroperators en reisagenten te ondersteunen.

Omdat de samenwerking op dit vlak leidt tot een algemeen erkende internationale standaard en individuele reisorganisaties vaak niet bij machte zijn om de kostprijs van

deze studies te dragen betekent deze internationale samenwerking een element van 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. Via EWGLI worden de ABTO-leden geïnformeerd 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 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 werd het voorzitterschap van ECTAA waargenomen door België. De Federatie van de Toeristische Industrie, heeft Jan Van Steen afgevaardigd voor deze taak, een taak waaraan hij zich uitstekend heeft gekweten.

De Europese regelgeving met een impact op de toeristische sector kende de afgelopen jaren een spectaculaire groei. Vandaag kunnen we enkel vaststellen dat bijna alle regelgeving van toepassing op onze sector zijn oorsprong vindt op het Europees niveau. De reiscontractenwet, de wet handelspraktijken, BTW-reglementering, passagiersrechten.....

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

Consumentenrechten, IATA, de luchthavengelden, de regels voor de exploitatie van luchtvervoersdiensten, de PNR (Passenger Name Record) gegevens, de herziening van de richtlijn pakketreizen, de verordeningen contractuele en buitencontractuele verplichtingen (Rome I en II), BTW, duurzaam toerisme, emissierechten luchtvaart, passagiersrechten,

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

- Op 8 oktober 2008 publiceerde de commissie de ontwerprichtlijn betreffende consumentenrechten. Met deze richtlijn wil de Europese Commissie de bestaande consumentenwetgeving vereenvoudigen en vervolledigen. De nieuwe richtlijn zal vier belangrijke consumentenrichtlijnen vervangen: de ambulante verkoop, verkoop op afstand, consumentenkoop en garanties en oneerlijke bedingen. Waar de huidige richtlijnen gebaseerd zijn op minimumharmonisatie, is de nieuwe richtlijn gebaseerd op volledige harmonisatie. ABTO steunt deze benadering omdat deze aanpak concurrentievervalsing tegengaat. Vandaag moeten we vaststellen dat heel wat landen, waaronder België opteren voor strengere bepalingen.

- 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 werkgroep pakketreizen volgt de werkzaamheden op Europees en Belgisch niveau (ontwerp Balate) van nabij op. 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 een nieuwe aanpak. Het voorstel van de commissie wordt verwacht eind 2009-begin 2010.
- Op 1 november 2008 trad de verordening (EG) Nr. 1008/2008 betreffende gemeenschappelijke regels voor de exploitatie van luchtdiensten in werking. Deze verordening beoogt een grotere transparantie van de vliegticketprijzen. Ticketprijzen moeten voortaan inclusief alle onvermijdbare bijkomende kosten worden vermeld, naast de all-inn prijs moeten ook de verschillende componenten worden gespecificeerd. De leden van ABTO passen sinds jaar en dag all-inn prijzen toe. Dankzij deze richtlijn wordt de optische concurrentievervalsing waarmee we op de Belgische markt al jaren geconfronteerd worden weg. Ook het in de verordening vervatte niet-discriminatieprincipe is stap in de goede richting. ABTO betreurt dat Europa inzake financiële garanties die airlines moeten bieden niet verder is gegaan. Wij blijven voorstander van een verzekering insolvabiliteit voor luchtvaartmaatschappijen.
- De verordening 1107/2006 biedt luchtreizigers met beperkte mobiliteit (PRM's) meer bescherming. Deze verordening werd in op 28 juli 2008 volledig van kracht. De implementatie van de richtlijn kwam het afgelopen jaar meermaals aan bod tijdens de ledenvergaderingen van ABTO. ABTO nodigde ook een gastspreker van Brussels Airport uit om de praktische implementatie van de richtlijn toe te lichten aan de ABTO-leden.
- Begin 2007 werd ook een ontwerprichtlijn betreffende luchthavengelden goedgekeurd door de Commissie. Deze richtlijn legt een aantal principes vast die luchthavenexploitanten moeten respecteren. Voor de reisorganisatoren is het belangrijk dat prijsaanpassingen tijdig worden geïnformeerd zodat touroperators tariefaanpassingen kunnen verwerken in hun prijzen. ABTO vindt het jammer dat afwijkingen kunnen worden toegestaan op de voorgestelde termijnen. Op 23 oktober werd in tweede lezing een akkoord bereikt door de Raad en het Europees parlement.
- In april 2007 werd door de commissie een rapport voorgesteld met betrekking tot de implementatie van de verordening instapweigering, annuleringen en vertragingen van vluchten. Deze resulteerde in een handige Q&A voor "moeilijke" gevallen en een standaard-klachtenformulier. In de loop van 2008 werd de verordening op verschillende punten verduidelijkt via de rechtspraak van het Hof van Justitie. Op 10 juli 2008 (Emirates) en 22 december 2008 (Wallentin-Herman vs Alitalia) werden terzake twee belangrijke arresten geveld. In deze laatste zaak wordt het begrip buitengewone omstandigheden verduidelijkt. In de loop van 2009 wordt nog een uitspraak betreffende langdurige vertragingen verwacht.

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** 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. Sinds 2003 zit dit dossier muurvast. De commissie heeft daarom 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 insolventie etc.) Deze situatie werkt concurrentievervalsing in de hand. In oktober 2008 heeft de FOD Economie een consumentenatelier georganiseerd betreffende de modernisering van de reiscontractenwet. Tijdens dit atelier werd een voorontwerp van wet betreffende de reiscontracten, opgesteld door professor Balate, voorgesteld aan de sector. ABTO pleit ervoor om de werkzaamheden op Europees niveau af te wachten. Het heeft vanuit onze optiek weinig zin om de reiscontractenwet aan te passen alvorens men zicht heeft op hetgeen op Europees niveau wordt gewijzigd.

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.

Op 2 maart 2007 werd het decreet betreffende de reisbureaus goedgekeurd door het Vlaams Parlement. Het decreet en het uitvoeringsbesluit van 17 juli 2007 werd op 1 september 2007 van kracht. Bestaande reisbureaus hebben tot 1 september 2010 de tijd om zich aan te passen.

Het afgelopen jaar werd ook de gedragscode goedgekeurd door de Vlaamse regering. Het wijzigingsbesluit van 12 december 2008 bevat, in lijn met wat door ABTO gevraagd werd, een beperkte gedragscode.

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 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 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. Het voorbije jaar werd zowel in Brussel als Wallonië een aanzet gegeven voor de modernisering van het statuut. De ABTO vertegenwoordigers in het Technisch Comité volgen het dossier op de voet. ABTO pleit voor een harmonisatie van de verschillende statuten. Wij hopen dat een nieuw statuut in de loop van 2009 een feit wordt.

6.2) De reiscontractenwet

In oktober 2008 organiseerde de FOD Economie een consumentenatelier met betrekking tot de modernisering van de reiscontractenwet. Tijdens het atelier werd het voorontwerp van wet tot regeling van het reiscontract, zoals opgesteld door professor Balate voorgesteld aan de sector. ABTO kan enkel betreuren dat de sector niet betrokken werd bij de voorbereidende werkzaamheden. Het voorstel ontbreekt ons inziens elke voeling met de realiteit.

Vanuit het oogpunt van een harmonisatie van de wetgeving op Europees niveau acht ABTO het weinig opportuun nu al een wetswijziging door te voeren. Een aanpassing van de reiscontractenwet dreigt binnen de kortste keren achterhaald te worden.

Teneinde opeenvolgende hervormingen te vermijden, pleit ABTO er dan ook voor om te wachten op de aangekondigde nieuwe Europese regels. De voorgestelde radicale wijziging van de consumentenbescherming maakt weinig kans dat zij overeenstemt met de Europese voorschriften in een context van maximale harmonisatie.

Het wetsvoorstel wordt momenteel behandeld binnen de Raad voor het Verbruik en de Hoge Raad voor Middenstand en KMO's.

6.3) Voorstel Maingain

Op 18 december 2008 werd door de heer Maingain een voorstel ingediend betreffende de wijziging van de reiscontractenwet. In het voorstel worden touroperators en reisbemiddelaars verplicht om de identiteit van de contractuele en feitelijke vervoerder mee te delen voor de sluiting van het contract. Ook dit voorstel mist alle voeling met de realiteit omdat de feitelijke vervoerder niet steeds gekend zal zijn bij de sluiting van het contract. ABTO pleit voor aansluiting van de Belgische regelgeving met het Europese niveau en verwijst naar de verordening EG 2111/2005 die deze materie al regelt.

6.4) 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 negen 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.

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, stond de belastbaarheid van dossierkosten en servicefees ter discussie. 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 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.
- Omdat bij gebreken van een nieuwe aanschrijving nog steeds onduidelijkheid bestaat over de toepassing van de BTW-regelgeving werd eind 2008 een nieuw overleg opgestart met het Kabinet van Minister Reynders en de BTW-administratie. ABTO heeft de minister gevraagd om de vrijstelling van BTW betreffende reizen buiten de EU opnieuw in overweging te nemen. Daarnaast werd aangedongen de nodige stappen te ondernemen om concurrentievervalsing tegen te gaan op Belgisch niveau.

6.5) Wet Handelspraktijken

6.5.1) Het 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.)

In de loop van 2008 werd overigens duidelijk dat de Belgische regelgeving betreffende het gezamenlijk aanbod mogelijk op zijn laatste benen loopt. Op 21 oktober 2008 concludeerde de advocaat-generaal alvast dat de Belgische wetgeving betreffende het gezamenlijk aanbod strijdig is met het EG-recht. Het arrest wordt in de loop van 2009 verwacht.

6.5.2) 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 aanrekent 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.

Herhaaldelijk werden nieuwe voorstellen gelanceerd. Momenteel ligt een nieuw voorstel van Minister Maignette ter bespreking in de Raad voor het Verbruik.

6.5.3) 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. 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.

Op 8 oktober werd de ontwerprichtlijn betreffende consumentenrechten voorgesteld door de Europese Commissie. De ontwerprichtlijn omvat 4 bestaande richtlijnen waaronder deze betreffende de verkoop op afstand. ABTO pleit voor het opnemen van pakketreizen in het toepassingsgebied van de richtlijn. 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. Op 1 november 2008 trad de verordening betreffende gemeenschappelijke regels voor de exploitatie van luchtvervoersdiensten in werking. Deze verordening voorziet verplichte all-in prijzen voor vliegtickets. Voor de verkoop van andere dienstprestaties en pakketreizen bestaan vooralsnog geen bepalingen op Europees niveau.

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 kende deze belangrijke wet al minstens 30 aanpassingen. ABTO onderschrijft de vereenvoudiging van de wet. Vele bepalingen (prijsverminderingen, gezamenlijk aanbod, het begrip consument, etc.) zijn achterhaald en niet meer aangepast aan de noden van deze tijd, dit is des te meer het geval voor sectoren met grensoverschrijdende activiteiten. ABTO kan zich in grote lijnen terugvinden in het ontwerp 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”**, 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.
- 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. 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) Air Matters

8.1 Brussels Airport

Brussels Airport, 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.

Voor het tweede opeenvolgende jaar werd de luchthaven getroffen door een wilde staking. Na de staking van de brandweer en het veiligheidspersoneel van vorig jaar werden duizenden reizigers dit jaar de dupe van stakingsacties bij handling agents. ABTO is voorstander van een minimale dienstverlening. Het gijzelen van passagiers blijft onaanvaardbaar voor ABTO.

Eind december werd in de ministerraad een akkoord bereikt in het dossier van de geluidshinder. Tijdens de weekendnachten wordt een verbod voor opstijgende vliegtuigen van kracht. Het aantal nachtvluchten wordt ook beperkt tot 16.000. De maatregel wordt geleidelijk van kracht vanaf maart 2009. Ook het bestaande spreidingsplan wordt opgeheven.

Het is overduidelijk dat een verdere inperking van het aantal nachtvluchten de ontwikkelingskansen van de chartertouroperators te Zaventem sterk kan schaden. De huidige beperkingen vallen net binnen het haalbare, vooral omdat voor landende vluchten geen verdere beperking wordt opgelegd. Reizigers wiens vlucht vertraagd wordt dreigen wel hinder te ondervinden van de strengere bepalingen.

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 2007 en oktober 2008 maar liefst 1.955.000 vliegvakanties (excl seat only's), goed voor een groei van om en bij de 3,3%.

Met ruim 4 miljoen vertrekkende en aankomende passagiers vertegenwoordigen de leden van ABTO 20 tot 25% van de trafiek op de luchthaven.

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.

8.2 Vliegtaks

Op 13 oktober raakte bekend dat de federale overheid een heffing op vliegtuigtickets wilde invoeren in het kader van de begroting 2009, een maatregel die 132 miljoen Euro moest opbrengen. De maatregel die zonder enig overleg met de betrokken actoren tot stand kwam, leidde tot grote verontwaardiging in de reissector. Voor het eerst in de geschiedenis vormden alle betrokken actoren een front. Een historische samenwerking die haar vruchten afwierp. Op vrijdag 7 november besliste de regering de taks opnieuw af te voeren. In amper 2 weken tijd ondertekenden bijna 40.000 Belgen de petitie tegen de vliegtaks. Dat er sprake was van een onbezonnen en lichtzinnige beslissing werd duidelijk aangetoond door een summiere impactanalyse. Daaruit bleek dat de maatregel een maat voor niets was die de schatkist meer dreigde te kosten dan ze zou opleveren.

9) Garantiefonds Reizen

De financiële crisis liet ook het Garantiefonds niet onberoerd. De waarde van de beleggingsportefeuille leed onder de slechte beursresultaten en de reserves zullen voor het eerst sinds de oprichting van het Garantiefonds niet aangroeien.

Op 22 november 2008 kwam na maar liefst 638 dagen een einde aan de langste periode zonder schade.

Het voorbije jaar gingen in totaal 4 bedrijven failliet, waarvan 1 met schade. Ook deze schade bleef beperkt zodat het Garantiefonds net als de voorbije jaren kan uitpakken met een positief exploitatieresultaat.

De positieve bedrijfsresultaten die het Garantiefonds de afgelopen jaren heeft geboekt zorgen voor een stevige buffer.

2008 werd een jaar met grote voordelen voor de onderling verzekerden. Tijdens de algemene ledenvergadering in juni 2008 werd besloten om de premies vanaf 1 januari 2009 opnieuw te verlagen. De basisbijdrage voor bedrijven met de hoogste anciënniteit bedraagt vanaf 1 januari 2009 nog 9,5/10.000. Bij de opstart van het Garantiefonds in 1996 bedroeg deze nog 25/10.000.

De onderling verzekerden profiteren ook in toenemende mate, via ristorno's, van de positieve resultaten die het Garantiefonds boekt. In 2008 kregen de leden van het Garantiefonds maar liefst 32% van hun bijdrage 2007 terugbetaald. Alle onderling verzekerden komen nu in aanmerking voor een ristorno, dus ook diegenen die de minimum-bijdrage betalen.

Eind 2008 waren er 582 bedrijven (+/- 1100 verkooppunten) aangesloten bij het Garantiefonds. De bruto-omzet van de bedrijven aangesloten bij het Garantiefonds bedroeg het afgelopen jaar ruim 4,9 miljard Euro. De verzekerde waarde inzake reisorganisatie bedroeg ruim 2.2 miljard Euro.

ABTO wordt in het Garantiefonds vertegenwoordigd door **Stefan Boone, Herman Vansteenstraeten, 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 heel wat minder geschillen beslecht. In 2008 werden **127 dossiers** beslecht door de arbitrale colleges van de Geschillencommissie Reizen, een daling van 12% tegenover 2007 en zelfs 46% tegenover 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 2008 werd voor 59 dossiers een verzoeningsprocedure opgestart.

Ook het klachtenpercentage bij de Geschillencommissie blijft verder dalen. In 2008 ontving het secretariaat van de Geschillencommissie 834 brieven, een daling van ongeveer 8%. Het klachtenpercentage bij de Geschillencommissie bedraagt ongeveer 0,02% of 2 klachten per 10.000 reizen. In slechts 15% van de klachten kwam 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.

Een grote hulp bij de evaluatie van geschillen is 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.

Via studiedagen draagt de Geschillencommissie ook bij aan de vorming en bijscholing van voorzitters, arbiters en bestuurders van de beroepsverenigingen. De studiedag van dit jaar met als thema passagiersrechten werd door ruim 60 deelnemers bijgewoond. Sprekers waren dit jaar EU parlements lid Dirk Sterckx, en advocaat Olivier Dugardyn.

De ABTO-arbiters hebben het voorbije jaar deelgenomen aan **14 van de 23 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, Marie Lebrun, Ronny Margodt, Claude Pérignon en Pieter-Jan Pollentier**) voor hun zeer gewaardeerde inbreng.

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 **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