

# ABTO'S JAARVERSLAG 2009

## 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 2009 en meer bijzonder de werkzaamheden van ABTO in het voorbije jaar.

2009 was geen gemakkelijk jaar voor de reisindustrie en net als in andere sectoren werd ook in de reissector de impact van de wereldwijde financiële crisis gevoeld.

De leden van ABTO verkochten het afgelopen jaar meer dan 3.270.000 pakketreizen, een verlies van ongeveer 6%.

Dit verlies neemt niet weg dat de georganiseerde reismarkt goed standhield. Ze deed het zelfs beter dan de meeste andere Europese markten waar een gemiddelde daling van ruim 8% werd genoteerd.

In tegenstelling tot veel andere landen blijft het marktaandeel van de touroperators ( in alle commerciële binnen- en buitenlandse reizen) verder toenemen. De leden van ABTO bieden dan ook voor iedereen wat wils en het aanbod van de Belgische reisindustrie wordt jaar na jaar afgestemd op de veranderende behoeften van de markt.

De consument heeft dan wel zijn boekingsgedrag aangepast - reizen werden het voorbije jaar korter voor vertrek geboekt - maar de bereidheid om te reizen bleef grotendeels intact. 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.

**Uit het reisomnibusonderzoek blijkt ook dat touroperatorklanten vooral de unieke garanties die de sector biedt erg waarderen, garanties die in tijden van crisis nog aan belang winnen.**

Maar ook in tijden van crisis staat de wereld niet stil. De Europese en Belgische wetgevers gaan door met het reguleren van onze activiteiten. Het afgelopen jaar zagen weer tal van wetgevende initiatieven het daglicht en vooral 2010 wordt algemeen gezien als een cruciaal jaar. De herziening van de richtlijn pakketreizen en de BTW-margeregeling zijn enkele van de belangrijke uitdagingen voor volgend jaar.

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.

In de consumentgedreven markt van vandaag mag ook het belang van een goede kwaliteitszorg niet genegeerd worden. Met de opmars van nieuwe technologieën en applicaties (denk internetfora, Facebook, Twitter) wordt het niet nakomen van beloften onverbiddelijk afgestraft.

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.

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**

### **1.1) De Effectieve leden**

Het aantal effectieve leden (touroperators) bleef in 2009 ongewijzigd. De **27 ABTO-leden** vertegenwoordigen **51 merknamen** en een marktaandeel van meer dan **90%** inzake georganiseerd reizen. Samen realiseerden zij het voorbije jaar een omzet van meer dan **2,1 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 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 naambekendheid ervan bij het publiek en de sector te vergroten.

In 2001 werd de **Brochure+**, **goed ingelicht op reis uitgegeven**. De brochure werd gerealiseerd in samenwerking met het Ministerie van Economische Zaken en Test Aankoop en ligt aan de basis van het consumentendeel van de **website van ABTO** ([www.abto.be](http://www.abto.be)). Deze wordt regelmatig geactualiseerd en bevat sinds 2 jaar ook een uitgebreid extranet, waar de leden alle documenten van ABTO kunnen consulteren.

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.

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/IFTO 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. Langs deze weg wensen wij deze leden nog eens hartelijk proficiat te wensen.

## **1.2) De Geassocieerde leden**

Ook bij de **geassocieerde leden** blijft de belangstelling voor de werking van ABTO groot. ABTO telt inmiddels dertig geassocieerde leden, waaronder Accor, Brussels Airport, De Europese, het Garantiefonds Reizen, Mondial Assitance, Rail1 en 22 toeristische diensten. In 2009 traden ook de luchthavens van Brussels South Charleroi Airport en Luik-Bierset toe.

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 markttendensen. 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**, De Italiaanse dienst voor Toerisme **ENIT** en **Accor** voor hun bijdrage aan de manifestaties van ABTO.

In 2009 organiseerde ABTO, exclusief voor de leden en geassocieerde leden **2 workshops**. Tijdens deze interactieve workshops krijgen de leden een update van de markttendensen en de nieuwe rapporten ( touroperatorrapport, reisomnibus-enquête) die ABTO ter beschikking heeft. 2009 was ook het jaar van de lancering van het vernieuwd panelonderzoek en de **interactieve querytool** waarmee specifieke bevragingen van de database kunnen gebeuren. Deze query's bieden het voordeel dat vooruitgekeken kan worden naar specifieke periodes, zoals de resultaten voor de schoolvakanties. Eind juni konden we dus al vooruitblikken naar de komende vakantieperiode. De query's bieden heel wat benchmark mogelijkheden.

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 2 jaar werd het panelonderzoek verder gemoderniseerd. De meeste boekingsrecords worden nu geautomatiseerd aangeleverd bij het WES. De automatische aanlevering van individuele boekingsrecords biedt heel wat bijkomende mogelijkheden. Het nieuwe query-systeem dat op 1 oktober werd gelanceerd laat de leden toe om de gemeenschappelijke database te bevragen.

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. Ook in Frankrijk (CETO) en het Verenigd Koninkrijk (FTO) werd inmiddels 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 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**

3.1) Op Vlaams niveau bestaan er voor de reisbureausector drie adviesorganen.

Met de inwerkingtreding van het nieuw statuut, op 1 september 2007 werd het oud technische comité afgeschaft. Voor de vergunninghouders gevestigd in het Vlaams gewest werd 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. Dit technisch comité werkt nu opnieuw volgens de bepalingen van het oude statuut van 1965.

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

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

Aan Vlaamstalige zijde zetelt Veerle De Boeck in het Raadgevend Comité van Toerisme Vlaanderen. ABTO is ten slotte ook vertegenwoordigd in de Hoge Raad voor Zelfstandigen en KMO's, evenals de Raad voor het Verbruik waar zij als expert wordt uitgenodigd voor dossiers die de reissector aanbelangen.

### **4) IFTO**

De International Federation of Tour Operators, die reisorganisatoren uit 10 landen vertegenwoordigt (méér dan 66 miljoen klanten per jaar) behartigt de **TO-belangen op internationaal vlak**: opvolging van problemen met bestemmingen, visa, luchthavens, gezondheid & veiligheid, overboeking, marktrends, Europese wetgeving, hotels, luchthaventaksen, duurzaam toerisme,...

IFTO speelt 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 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. Vooral 2010 belooft een cruciaal jaar te worden voor de Europese reisindustrie. Naast de herziening van de richtlijn pakketreizen en de richtlijn consumentenzaken staat ook de BTW-margeregeling voor reisbureaus op het werkprogramma van de commissie.

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.

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.

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

IATA, de code of conduct voor CRS-systemen, checklists voor ticketverkoop, fuel surcharges, de bescherming tegen insolventie voor airlines, Denied Boarding Regulation, passagiersrechten voor trein, busvervoer, maritiem vervoer, de regels voor de exploitatie van luchtvervoersdiensten, de PNR (Passenger Name Record) gegevens, de herziening van de richtlijn pakketreizen, BTW, brandveiligheid in hotels, implementatie dienstenrichtlijn,....

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

- Ontwerprichtlijn Consumentenrechten: Op 8 oktober 2008 heeft de Europese Commissie een voorstel ingediend om de bestaande consumentenwetgeving vereenvoudigen en vervolledigen. De nieuwe richtlijn zal vier belangrijke consumentenrichtlijnen vervangen: de ambulante verkoop, verkoop op afstand, consumentenkoop en garanties en onrechtmatige bedingen. De nieuwe richtlijn gaat uit van een maximum harmonisatie Pakketreizen worden vanwege hun specificiteit (Richtlijn pakketreizen) grotendeels uitgesloten van het toepassingsgebied van de richtlijn. Enkelvoudige prestaties zijn enkel uitgesloten van de bepalingen inzake verkoop op afstand en ambulante verkoop.
- Pakketreizen: de Europese commissie heeft op 26 november 2009 een nieuwe consultatieprocedure met betrekking tot de herziening van de richtlijn 90/314

betreffende de pakketreizen gelanceerd. De stakeholders hebben tot 7 februari 2010 de tijd om hun antwoord over te maken aan de commissie. De richtlijn pakketreizen is één van de hoekstenen van onze industrie en de ontwikkelingen betreffende de nieuwe richtlijn worden uiteraard van nabij opgevolgd. ABTO heeft ook een vertegenwoordiger 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 een nieuwe aanpak. Het voorstel van de commissie wordt in de tweede helft van 2010 verwacht.

- BTW: op 1 januari 2010 werden de nieuwe regels betreffende de plaats van de dienst van toepassing. De nieuwe regels hebben vooral invloed op de zogenaamde B2B transacties. Op 15 december 2009 werd ook de BTW-margeregeling door het komende voorzitterschap (Spanje) op de agenda geplaatst door middel van een vragenlijst aan de lidstaten.
- 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-in prijs moeten ook de verschillende componenten worden gespecificeerd.
- Fuel Surcharges: ABTO verzet zich niet tegen brandstof toeslagen op zich, doch wel tegen de manier waarop deze door bepaalde reguliere airlines worden toegepast. ABTO is voorstander van een meer transparante en consistente benadering. Uit een rapport dat de nationale overheden op 3 november 2009 aan DG Sanco hebben overgemaakt blijkt overigens dat airlines het niet altijd even nauw nemen met de wetgeving terzake. Het rapport adviseert om bij nieuwe Europese wetgeving te voorzien dat operationele kosten in de fare worden verwerkt.
- Verzekering insolventie luchtvaartmaatschappijen: het voorbije jaar gingen opnieuw heel wat luchtvaartmaatschappijen over kop. Bij de recente faillissementen van XL Airways en Sky Europe bleven tienduizenden reizigers in de kou staan. ABTO blijft voorstander van een verzekering insolventie voor luchtvaartmaatschappijen en verwelkomt bijgevolg de resolutie van het Europees Parlement om tegen 1 juli 2010 een voorstel uit te werken dat klanten beschermt tegen het faillissement van een luchtvaartmaatschappij.
- Passagiersrechten: Op 3 december 2009 trad de verordening (EG 1370/2007) in werking. Deze biedt nu ook basisrechten aan treinpassagiers. Deze verordening vormt het tweede luik in de bescherming van passagiers. In 2005 kregen vliegpassagiers, via de verordening (EG) 261/2004, als eersten een uitgebreidere bescherming bij overboekingen, annuleringen en vertragingen. Momenteel wordt de laatste hand gelegd aan de volgende twee luiken, deze voor vervoer met de bus/autocar en het vervoer te water.

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 complexe beslissingsprocedures van de Europese Unie.

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. 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 werden 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. Het afgelopen jaar heeft de commissie een procedure opgestart tegen de lidstaten die in gebreke zijn met de huidige wetgeving. De volgende stap is een rechtzaak bij het Hof van Justitie. De ingebrekestellingen hebben ertoe geleid dat in verschillende landen opnieuw een wil is om de margeregeling opnieuw op de agenda te plaatsen. Op 15 december 2009 heeft het Spaans Voorzitterschap de eerste stappen gezet door het punt opnieuw op de agenda te plaatsen.
- 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 prioritaair 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.

## **6) Federale en regionale wetgeving.**

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

### **6.1) Het statuut van de reisbureaus.**

De reisbureaus, gevestigd in het Vlaams gewest hebben sinds 1 september 2007 een nieuw en gemoderniseerd statuut. Bestaande reisbureaus hebben nog tot 1 september 2010 de tijd om zich aan te passen aan de bepalingen van het nieuw statuut. Tijdens de overgangperiode blijven de bepalingen van de oude wetgeving verder van kracht. Eind volgend jaar zal het decreet van 2 maart 2007 en de uitvoeringsbesluiten van 17 juli 2007 en 12 december 2008 voor alle Vlaamse reisbureaus van toepassing zijn. De nieuwe gedragscode werd op 27 januari 2009 van kracht.

Het afgelopen jaar werden ook in Brussel en Wallonië belangrijke stappen gezet voor een modernisering van het statuut. Hoewel de verkiezingen van 2009 voor enige vertraging hebben gezorgd, gaan we ervan uit dat deze statuten in de loop van 2010 worden gerealiseerd. De dienstenrichtlijn, die uiterlijk op 28 december 2009 omgezet moest worden in nationale wetgeving, verplicht de lidstaten ten andere om de bestaande statuten te evalueren en waar nodig aan te passen. De Brusselse ontwerp van ordonnantie werd eind 2009 overgemaakt aan het parlement. ABTO pleit voor een harmonisatie van de verschillende statuten.

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 Vlaams 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. In het nieuw Vlaams statuut worden **nieuwe categorieën van tussenpersonen in reizen** gevat: 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 Vlaamse statuut. Het is belangrijk dat de reissector kan inspelen op de noden van het publiek.
- 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.

- 6.1.4) Het afgelopen jaar is opnieuw gebleken hoe kwetsbaar de consumenten zijn. **Honderden Belgen werden opnieuw 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.

## **6.2) De reiscontractenwet**

6.2.1) Het Rapport Balate: Eind 2008 werd het ontwerp Balate, een het voorontwerp van wet tot regeling van het reiscontract voorgesteld aan de sector. Zoals de minister aangaf betreft de voorgelegde tekst geen voorontwerp van wet in de juridische zin doch wel een reflectiedocument dat het uitgangspunt moet vormen voor de modernisering van de reiscontractenwet. In de loop van 2009 werd het ontwerp besproken in de Raad voor het verbruik en de Hoge Raad voor de Middenstand en KMO's. De adviezen van beide organen werden in nauw overleg met ABTO opgesteld.

Vanuit het oogpunt van een harmonisatie van de wetgeving op Europees niveau acht ABTO het weinig opportuun nu al een wetswijziging door te voeren.

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.

### **6.2.2) Verplichte prijslijsten brochures**

De verplichte prijsbijlagen en het verbod op fluid pricing vormen in toenemende mate een handicap voor de Belgische TO's. ABTO heeft er bij de minister op aangedrongen om regels, naar analogie met de praktijk in andere Europese landen, soepel te interpreteren en de reisorganisatoren de mogelijkheid te bieden om brochures op de markt brengen met prijzen die geldig zijn op ogenblik van de uitgifte van de brochure en voor actuele prijzen verwijzen naar de website.

Op verzoek van de minister werd een overleg met de administratie opgestart om het wetgevend kader te onderzoeken.

## **6.3) 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.

Tien jaar later is er nog steeds geen sprake van een nieuwe aanschrijving. In het licht van de herziening van artikel 26 van de 6<sup>e</sup> 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. 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.
- Bij gebrek aan een nieuwe aanschrijving bestaat nog steeds onduidelijkheid over de toepassing van de BTW-regelgeving. Het voorbije jaar werden verschillende initiatieven genomen om deze onduidelijkheid weg te nemen.
- ABTO heeft er bij de minister op aangedrongen om de vrijstelling van BTW betreffende reizen buiten de EU opnieuw in overweging te nemen. De resultaten blijven tot op heden teleurstellend. We hopen dat het initiatief op Europees niveau de zaak kan deblokken.

#### **6.4) Modernisering Wet Handelspraktijken**

##### 6.4.1) Gezamenlijk aanbod

Op 23 april 2009 velde het Hof van Justitie een mijlpaalarrest met belangrijke gevolgen voor de Wet Handelspraktijken. In het arrest oordeelde het hof dat het Belgisch verbod op koppelverkoop strijdig is met het Europees recht. Het belang van dit arrest mag niet onderschat worden omdat het ook gevolgen heeft voor andere verkoopspromoties. Ook de bepalingen inzake aankondigingen van prijsverminderingen, de sperperiode zullen opnieuw geëvalueerd moeten worden.

Met dit arrest eindigt, voorlopig althans, de discussie betreffende de inbegrepen reisverzekeringen. ABTO blijft voorstander van een keuzemogelijkheid in hoofde van de touroperator. De inbegrepen annuleringsverzekering biedt immers een toegevoegde waarde voor zowel de consument als de sector.

##### 6.4.2) Wetsontwerp Marktpraktijken en Bescherming van de consument.

Op 20 november 2009 heeft de federale regering het wetsontwerp betreffende de Marktpraktijken en bescherming van de consument definitief goedgekeurd. Het ontwerp moderniseert in belangrijke mate de wet handelspraktijken van 1991. De volgende stap is de bespreking van het wetsontwerp in de kamer.

ABTO heeft er bij de minister op aangedrongen dat 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 - zie verder ) worden meegenomen in de nieuwe wetgeving. Het verheugt ons dan ook dat deze vervat zijn in de overgangsbepalingen van de nieuwe wet.

#### 6.4.3) 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.

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.

#### 6.4.4) 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 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.

Het thema pakketreizen kwam vorig jaar ook aan bod in de Raad van het Verbruik. Deze achtte het in haar advies van 30 januari 2009 niet nodig het KB te verduidelijken, onder meer vanwege het arrest Easycar, dat duidelijk stelt dat het een sectoruitsluiting betreft.

#### 6.4.5) 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.

#### 6.) 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.

### 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. 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.

## **8) 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...

Andere thema's, zoals speciale voorzieningen voor leisurepassagiers en caddy's voor de airside blijven actueel.

Eind september 2009 werd het project voor de modernisering van de oude terminal voorgesteld aan de leden van ABTO. Brussels Airport zal deze terminal tegen de zomer 2010 volledig moderniseren zodat op onze luchthaven ook een kwalitatief product beschikbaar is, aangepast aan de specifieke noden van de vakantieganger.

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 2008 en oktober 2009 maar liefst 1.760.000 vliegvakanties, goed voor ruim 3,5 miljoen vertrekkende en terugkomende passagiers. (excl. seat only's)

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.

## **9) Garantiefonds Reizen**

Na een moeilijk beursjaar 2008 slaagt het Garantiefonds er in 2009 opnieuw in de reserves substantieel te doen toenemen. 2009 werd opnieuw een erg goed jaar voor het Garantiefonds Reizen. Het voorbije jaar ging slechts 1 bedrijf failliet, maar deze veroorzaakte geen schade voor het fonds. Het aantal faillissementen in de reissector blijft ook in de moeilijke economische conjunctuur zeer beperkt.

2009 werd net als de voorbije jaren afgesloten met een **positief bedrijfsresultaat**. De goede beleggingsresultaten hebben het positief resultaat versterkt zodat de reserves opnieuw zijn toegenomen. De waarde van de beleggingsportefeuille steeg het afgelopen jaar met ruim 14%.

De positieve resultaten die het Garantiefonds de afgelopen jaren heeft geboekt, evenals de expertise die werd opgebouwd komen uiteindelijk ten goede aan de verzekeringsnemers. Dankzij de opgebouwde reserves kunnen de premies verder worden afgebouwd en kunnen ze op termijn, zoals nu reeds in Nederland het geval is, zelfs volledig wegvallen.

Eind 2009 waren er 581 bedrijven (+/- 1100 verkooppunten) aangesloten bij het Garantiefonds. De bruto-omzet van de bedrijven aangesloten bij het Garantiefonds bedroeg het afgelopen jaar ruim 5,4 miljard Euro. De verzekerde waarde inzake reisorganisatie bedroeg ruim 2.5 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 opnieuw iets meer dossiers beslecht. In 2009 werden **152 dossiers** behandeld door de arbitrale colleges van de Geschillencommissie.

Het klachtenpercentage bij de Geschillencommissie blijft verder dalen. In 2009 ontving het secretariaat van de Geschillencommissie 612 brieven, een daling van ruim 25%. Het klachtenpercentage bij de Geschillencommissie bedraagt ongeveer 0,02% of 2 klachten per 10.000 reizen.

Opvallend is ook 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 2009 werd voor 91 dossiers een verzoeningsprocedure opgestart.

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 0,9% 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 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 website van de Geschillencommissie en vormt een handig instrument voor arbiters, reizigers en reisbureaus. In loop van 2009 werd beslist om alle uitspraken ter beschikking te stellen van het publiek. De anonieme sententies zullen begin 2010 beschikbaar zijn op de website van de Geschillencommissie.

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

De ABTO-arbiters hebben het voorbije jaar deelgenomen aan **19 van de 24 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 en Pieter-Jan Pollentier, Laurence Feneau**) voor hun zeer gewaardeerde inbreng.

## 11) Allerlei

- Het ABTO-secretariaat volgt de gebeurtenissen in de reisindustrie op de voet op en stuurt quasi dagelijks informatie naar de leden. In de wekelijkse newsletters worden de leden geïnformeerd over de belangrijkste ontwikkelingen in de reisindustrie op nationaal en internationaal vlak.
- ABTO is ook 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. De belangrijkste documenten worden verzameld op het extranet waar leden permanent toegang tot verkrijgen.
- 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](http://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 300 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. ABTO is ook te bereiken via Internet: E-mail naar "[abto@skynet.be](mailto:abto@skynet.be) of [info@abto.be](mailto:info@abto.be)".

Veerle De Boeck  
Secretaris-Generaal