

# ABTO'S JAARVERSLAG 2010

## 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 2010 en meer bijzonder de werkzaamheden van ABTO in het voorbije jaar.

2010 was op zijn zachtst gezegd een bewogen jaar voor de reissector.

Net als in andere sectoren werd ook in de reissector de impact van de wereldwijde financiële en economische crisis gevoeld. Het consumentenvertrouwen bleef, zeker in de eerste helft van het jaar, mede door enkele belangrijke sociale dossiers zoals de sluitingen bij Opel Antwerpen en Carrefour, erg wankel.

Wat geen enkel levend wezen zich evenwel kon inbeelden was het debacle dat de sector zou treffen in april. Maar liefst **84.500 touroperatorklanten** werden geaffecteerd door de sluiting van het luchtruim, veroorzaakt door de uitbarsting van de Eyjafjallajökull. Het kostenplaatje van de aswolk liep op tot ruim **25 miljoen EUR**.

Ook andere externe factoren waarop bedrijven weinig vat hebben, denken we maar aan de veelvuldige stakingen in Griekenland, Spanje en Frankrijk en onlusten in Thailand, teisterden de reissector.

Terwijl de Belgische reissector de crisis in 2009 - mede dankzij de forse loonindexering, de crisismaatregelen van de regering en de vetpotjes die in het verleden werden opgebouwd - relatief goed doorstond, werd een tweede crisisjaar met onverwachte financiële opdooffers maar liefst 2 middelgrote TO's fataal. Met de faillissementen van Intermed en Best Tours verloor de sector in één klap 2 van zijn grootste familiale bedrijven.

De georganiseerde reismarkt noteerde in 2010 een verlies van ongeveer 6,8%. Het segment van de citytrips (+5%) deed het daarbij beduidend beter dan de vakanties in het algemeen (-8%).

Maar niet alles is uiteraard kommer en kwel.

Sinds de tweede helft van het jaar is er duidelijk sprake van een kentering. De boekingen kennen opnieuw een positief verloop en de vooruitzichten voor de winter zijn erg bemoedigend.

De grote tegenslagen die de sector het afgelopen jaar heeft gekend hebben ontegensprekelijk ook een positief effect. Het biedt de sector ook een unieke kans om aan te tonen hoe goed de consument die boekt bij een reisorganisatie beschermd is en hoe veelzijdig deze bescherming ook is. De toegevoegde waarde kent vele gedaanten: Zowel bij de aswolk, de stakingen als de faillissementen van twee grote reisorganisaties bleef geen enkele consument in de kou staan.

De crisis houdt ons bovendien alert, leert ons dat we ons denken moeten aanpassen.

Elke crisis kent verliezers, maar ook winnaars, ze scheidt wel degelijk opportuniteiten. Zij die zich aanpassen aan de veranderende omstandigheden, de markt van nabij opvolgen, investeren in opleiding en nieuwe technologieën en hun toegevoegde waarde beter in de verf zetten zullen in de toekomst het verschil maken.

Om de impact van de crisis en de nieuwe consumententrends beter te doorgronden nodigde ABTO het afgelopen jaar verschillende eminente sprekers uit op de exclusieve workshops die ze organiseert voor haar leden en geassocieerde leden. Naast **Rik De Keyser** kwamen ook **Fons Van Dyck** en **Herman Konings** hun visie uiteenzetten over de nieuwe trends in de reissector.

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. **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.**

Om deze unieke garanties beter op de kaart te plaatsen werd ook besloten om volgend jaar deel te nemen aan het Vakantiesalon.

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 onverbiddeijk afgestraft. Ook op dit punt sluiten we 2010 af met een positieve noot. Nooit eerder werden zo weinig klachten beslecht door de geschillencommissie reizen.

ABTO streeft voortdurend naar toegevoegde waarde voor haar leden, zowel in belangenbehartiging, informatieverstrekking als netwerkactiviteiten. Het afgelopen jaar werd ook extra aandacht besteed aan een betere coördinatie van crisissen, onder andere door het ter beschikking stellen van conference-call faciliteiten, het opstellen van een crisishandboek en een nauwere samenwerking met Buitenlandse Zaken.

Eind 2010 werd een eerste aanzet gegeven voor een nieuwe strategische visie voor de beroepsvereniging.

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

De effecten van de crisis lieten zich het afgelopen jaar ook voelen in het ledenbestand van ABTO. Mede door de faillissementen van Intermed en Best tours liep het ledenaantal terug tot 24. De **24 ABTO-leden** vertegenwoordigen **46 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.
- 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.

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 verschillende jaren 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.

Afgelopen jaar werd tenslotte ook **een marketingwerkgroep** in het leven geroepen met als doel initiatieven te ontwikkelen die de naambekendheid van ABTO alsook de unieke garanties die de ABTO-leden bieden beter op de kaart te plaatsen. ABTO zal in 2011 voor het eerst aanwezig zijn op het vakantiesalon van Brussel. In een editie waar “reizen in alle vertrouwen en gezonds reizen” als speciaal thema werd uitgekozen kon onze beroepsvereniging uiteraard niet ontbreken.

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

Onze leden dragen kwaliteit hoog in het vaandel. ABTO is er fier op dat haar leden jaar na jaar in de prijzen vallen bij de jaarlijkse Travel Magazine 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 34 geassocieerde leden. In 2010 traden de luchthaven van Oostende, Servico en BFE (vakantiesalon) 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**, **Atout France** en **Accor** voor hun bijdrage aan de manifestaties van ABTO.

In 2010 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. Sinds dit jaar wordt telkens ook een eminente gastspreker uitgenodigd. Het afgelopen jaar kwamen **Herman Konings** en **Fons Van Dyck** aan de beurt om hun visie te geven om de veranderende omgevingsfactoren en hun invloed op het toerisme .

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

## 2) WES

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

Het WES verzorgde het afgelopen jaar vier studies in opdracht van ABTO:

- (1) **het tweejaarlijkse onderzoek naar het vakantiegedrag van de Belgen.** Het vakantieonderzoek is voor veel van onze ondernemingen een onmisbaar instrument geworden bij ontwikkeling en de implementatie van de verschillende bedrijfsstrategieën. Naast het algemene vakantieonderzoek ontvangen de leden ook het exclusieve ABTO-rapport over touroperatorreizen. Dit méér dan 300 bladzijden tellende rapport bevat een uitgebreid overzicht van de markt van de touroperatorreizen. In het rapport worden ook de strategieën besproken die kunnen bijdragen tot een verdere groei van de touroperatorreizen.
- (2) de **maandelijkse enquête** naar de **vertrekkende passagiers** per TO.
- (3) de **maandelijkse enquête** naar de **reservaties** per TO, zodat mogelijk wordt maanden op voorhand een zicht te krijgen op het verloop van het seizoen.
- (4) De **reisomnibus-enquête**. In deze enquête wordt gepeild naar de houding van de Belgen tegenover het boeken via de reisagent versus eigen organisatie en de houding tegenover het boeken van een vakantie via internet.

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

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

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**

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

- De beroepscommissie van de reisbureaus (Vlaams Gewest)
- Het adviescomité van de reisbureaus (Vlaams gewest)
- Het technisch comité van de reisbureaus (Vlaamse vergunninghouders in Brussel)
- Het technisch comité van de reisbureaus (Franstalige vergunninghouders)
- Raadgevend comité Toerisme Vlaanderen

Op federaal niveau is ABTO vertegenwoordigd in:

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

### **4) 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 dé toeristische gesprekspartner op Europees niveau. Bij tal van Europese initiatieven slaagt ze erin de stem van onze sector te laten horen.

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

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

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

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

Air Passenger Rights, het befaande Sturgeon arrest, de verzekering insolvabiliteit voor luchtvaartmaatschappijen, de herzieningen van de richtlijn pakketreizen, consumentenrechten en BTW (margeregeling), passagiersrechten voor trein,

busvervoer, maritiem vervoer, de PNR (Passenger Name Record) gegevens, de herziening van de richtlijn verzekeringsbemiddeling, de E-commerce-richtlijn.....

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

- Ontwerprichtlijn Consumentenrechten: het voorstel tot richtlijn werd op 8 oktober 2008 door de Europese Commissie ingediend en heeft inmiddels een lang parcours afgelegd. In de loop van de procedure werden maar liefst 1500 amendementen ingediend. De nieuwe richtlijn zal vier belangrijke consumentenrichtlijnen vervangen: de ambulante verkoop, verkoop op afstand, consumentenkoop en garanties en onrechtmatige bedingen. Voor de reissector is het belangrijk dat de specifieke uitzonderingen die in het verleden werd toegestaan aan de sector (vb verkoop op afstand, ambulante verkoop, informatieplicht) ook in de nieuwe richtlijn worden overgenomen.
- Pakketreizen: De richtlijn pakketreizen is één van de hoekstenen van onze industrie en de ontwikkelingen betreffende de nieuwe richtlijn worden uiteraard van nabij opgevolgd, onder andere in het Legal en Touroperator Committee van ECTAA. Als voorbereiding van de richtlijn heeft de commissie eind 2009 een consultatieprocedure gelanceerd om de verzuchtingen van de verschillende stakeholders te inventariseren. ABTO is voorstander van een modernisering van de Europese regelgeving. De richtlijn pakketreizen dateert van 1990 en is op verschillende niveaus niet langer aangepast aan de noden van deze tijd. De opmars van internet, low cost-carriers en het fenomeen van dynamic packaging vraagt om een nieuwe aanpak. Het wegwerken van concurrentievervalsing tussen de verschillende aanbieders van reisdiensten en een degelijke bescherming van de consument die in balans is met de belangen van de reissector zijn de uitgangspunten voor ABTO. Het voorstel van de commissie wordt in de tweede helft van 2011 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. Het afgelopen jaar kwam de herziening van BTW-margeregeling meermaals aan bod. Onder het Spaans en Belgisch voorzitterschap zagen verschillende nieuwe voorstellen het daglicht. Eind 2010 werd nog geen compromis bereikt. Het Hongaars voorzitterschap neemt de fakkel nu over.
- 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. Voor beiden werd een akkoord bereid tussen de Raad en het Parlement. Deze verordeningen treden in werking 2 jaar na hun publicatie.

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.

Door een gebrek aan harmonisatie 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. In 2009 startte de lidstaten ook een procedure op tegen de lidstaten die in gebreke zijn met de huidige wetgeving. De ingebrekestellingen hebben ertoe geleid dat het punt opnieuw op de Europese agenda kwam te staan. Onder het Spaans en Belgisch voorzitterschap werden verschillende voorstellen besproken. Tot op heden werd evenwel geen compromis bereikt.
- Bij de omzetting van de Europese richtlijn inzake pakketreizen maakte België gebruik van de minimumclausule om de consument extra te beschermen. In de meeste landen geldt de bescherming enkel voor de aankoop van pakketreizen. De Belgische wetgever 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. ABTO pleit voor een aanpassing van de richtlijn die de bestaande concurrentievervalsing wegwerkt en een gezond evenwicht creëert tussen de noodzakelijke bescherming van de consument en de belangen van de reissector.

We hopen dat de Europese overheid, maar ook de Belgische overheden er zich terdege van bewust is dat een verdere Europese harmonisatie – bij voorkeur maximumharmonisatie - van prioritair belang is. Zoniet zal Europa zelf aan de basis blijven liggen van deze concurrentievervalsing. En kleinere markten zoals de Belgische, die het van meet af aan al moeilijker hebben dan grotere, zullen er als eerste door getroffen worden.

## **5 ) FTI**

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

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

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

## 6) Federale en regionale wetgeving.

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

### 6.1) Het statuut van de reisbureaus.

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

- 6.1.1) De reisbureaus, gevestigd in het Vlaams gewest hebben sinds 1 september 2007 een nieuw en gemoderniseerd statuut. Bestaande reisbureaus hadden tot 1 september 2010 de tijd om zich aan te passen aan de bepalingen van het nieuw statuut. Sindsdien is het decreet van 2 maart 2007 en de uitvoeringsbesluiten van 17 juli 2007 en 12 december 2008 voor alle Vlaamse reisbureaus van toepassing. De nieuwe gedragscode werd op 27 januari 2009 van kracht.
- 6.1.2) Het afgelopen jaar werden ook in Brussel en Wallonië belangrijke stappen gezet voor een modernisering van het statuut.

Op 21 april 2010 (B.S. 5 mei 2010) werd in Wallonië, bij hoogdringendheid een nieuw decreet houdende het statuut van de reisbureaus gestemd. De uitvoeringsbesluiten werden goedgekeurd op 27 mei 2010 en het decreet werd op 10 juni 2010 van kracht.

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

In Brussel werd op 22 april een nieuwe ordonnantie houdende het statuut van de reisbureaus goedgekeurd. De uitvoeringsbesluiten laten evenwel op zich wachten. Momenteel worden de vergunningen in Brussel uitgereikt door Toerisme Vlaanderen en de COCOF. Een overleg tussen de verschillende partijen is noodzakelijk om de overgang vlot te laten verlopen.

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

- 6.1.3) ABTO benadrukt het belang van een informatiecampagne door de overheid. De buitenlandse dienstverleners die hun diensten (tijdelijk) aanbieden op de Belgische markt zullen niet altijd dezelfde garanties bieden als de reisbureaus die vallen onder de nieuw statuten. Het is belangrijk dat de consument hierover wordt geïnformeerd, zodat hij met kennis van zaken kan beslissen waar hij boekt.
- 6.1.4) De afgelopen jaren is meermaals gebleken hoe kwetsbaar de consumenten zijn. **Honderden Belgen werden al de dupe van illegale aanbieders.** Het verhaal van de spookvilla's te Spanje (vakantiespanjehuren.nl) en de illegale aanbiedingen via de website kapaza.be. kwamen uitgebreid aan bod in de pers. ABTO pleit voor een

degelijk handhavingsbeleid en de mogelijkheid om websites van illegale aanbieders af te sluiten.

## **6.2) De reiscontractenwet**

### **6.2.1) Raad voor het verbruik – hoge Raad voor Zelfstandigen en KMO**

De herziening van de reiscontractenwet kwam het afgelopen jaar opnieuw aan bod in de Raad voor het Verbruik en de Hoge Raad voor Zelfstandigen en KMO. De adviezen van beide organen werden in nauw overleg met ABTO opgesteld.

Op 1 februari 2010 bracht de Raad van het verbruik een gemengd advies uit over het ontwerp Balate, het voorstel tot hervorming van de reiscontractenwet.

Op 29 april 2010 volgde een gemengd advies over de problematiek van annulering bij reiscontracten en de reisverzekering .

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. Dit standpunt werd tevens onderschreven door de Hoge Raad voor zelfstandigen en KMO's.

### **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.

Door de val van de regering werd dit project voorlopig in de koelkast geplaatst.

## **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.
- In 2009 heeft ABTO er bij de minister op aangedrongen om de vrijstelling van BTW betreffende reizen buiten de EU opnieuw in overweging te nemen.
- Begin 2010 werd een belangrijke doorbraak bereikt. Binnen de meerderheidspartijen werd een akkoord bereikt om reizen buiten Europa vrij te stellen van BTW. Het voorontwerp van wetswijziging werd goedgekeurd door de inspectie van Financiën en het kabinet Begroting. Eind april werd het geagendeerd op de ministerraad. De val van de regering strooide ook in dit dossier roet in het eten. Bij gebrek aan regering belandde het dossier opnieuw in de koelkast.

#### **6.4) Wet Marktpraktijken en bescherming van de consument.**

##### 6.4.1) Nieuwe wet marktpraktijken

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

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

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

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 ) werden meegenomen in de nieuwe wetgeving. Het verheugt ons dan ook dat deze vervat zijn in de overgangsbepalingen van de nieuwe wet.

De wet is nu al omstreden omdat deze op vele punten niet verenigbaar lijkt met het EG recht.

#### 6.4.2) Dossierkosten

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

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

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

#### 6.4.3) Verkoop op afstand

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

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

Na moeizame onderhandelingen werd eind 2002 een compromis bereikt. Het KB van 18 november 2002 betreffende de verkoop op afstand van toeristische diensten voorziet voortaan een gedeeltelijke uitzondering op de bepalingen betreffende de verkoop op afstand.

Op 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.

#### 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.

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

### **6.5.) 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.

Door de val van de federale regering werd ook dit ontwerp op de lange baan geschoven.

## **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 ECTAA en andere zusterorganisaties van ABTO samengewerkt om de weg te openen naar een collectief internationaal beleid terzake.

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

- 7.1) Milieucode: de leden hebben unaniem een code (*verkrijgbaar op aanvraag*) aanvaard waarin zij belangrijke milieuprincipes onderschrijven.
- 7.2) De brochure "Te gast in vreemde landen", is een beknopte handleiding voor een mens- en milieuvriendelijker toerisme en moet de reizigers sensibiliseren, zodat de belasting van het milieu kan geminimaliseerd worden.
- 7.3) Brochures: de brochures van de leden worden gedrukt op chloorvrij papier met milieuvriendelijke inkt. Ideaal zou zijn minder brochures te drukken.
- De ABTO-leden hebben in hun brochures een **Milieutip** opgenomen, waarin de reizigers gevraagd wordt de brochures zoveel mogelijk door te geven aan familie of vrienden en de niet-gebruikte exemplaren aan de reisagent terug te bezorgen.
- 7.4) In **2004** werd samen met Toerisme Vlaanderen een pilootproject opgestart. De internetcursus van onze zusterorganisatie ANVR werd op Belgische leest geschoeid en beschikbaar gesteld aan de ABTO-leden. In 2008 werd de cursus aangepast en ondergebracht bij het Europese Travelife project. De touroperators krijgen op die manier een trainingsmodule die hen kan helpen om duurzame principes om te zetten in hun beleid. Sinds 2007 wordt ook een Travel Award Duurzaam Toerisme uitgereikt.
- 7.5) ABTO kant zich tenslotte sterk **tegen het sekstoerisme en kinderprostitutie** in het bijzonder. De nadruk wordt vandaag vooral gelegd op preventie. Het thema

komt aan bod binnen de vergaderingen van ABTO, in de brochure van ABTO en op de website. Het is duidelijk dat ABTO streeft naar een positieve aanpak van deze problematiek. Het mag niet de bedoeling zijn dat bepaalde bestemmingen zouden afgeschreven worden wegens het onverantwoord gedrag van een kleine groep reizigers.

## **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...

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

Met deze belangrijke investering erkent de luchthaven het belang van de touroperatoractiviteit voor de luchthaven van Zaventem. De afgelopen jaren is duidelijk gebleken dat de touroperatoractiviteit een belangrijke bron van stabiliteit betekent voor de luchthaven. Het aandeel van de leisure- en chartertrafiek is na het verdwijnen van Sabena sterk gestegen. De leden van ABTO verkochten tussen november 2009 en oktober 2010 maar liefst 1.633.000 vliegvakanties, goed voor ruim 3,2 miljoen vertrekkende en terugkomende passagiers. (excl. seat only's)

Het afgelopen jaar werd ABTO betrokken bij de consultatieprocedure voor de tarieven van onze nationale luchthaven in de periode 2011-2016. ABTO onderschrijft de beslissing genomen door secretaris Schouppe.

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**

Ook voor het Garantiefonds werd 2010 een crisisjaar, sommige spreken zelfs van een "annus horribilis". De effecten van de financieel-economische crisis lieten zich ook voelen bij het Garantiefonds. Het afgelopen jaar gingen maar liefst 2 middelgrote touroperators failliet. Het Garantiefonds werd daarmee geconfronteerd met de grootste schade in zijn geschiedenis.

De totale schade wordt begroot op ongeveer 6 miljoen EUR. Dankzij de reserves die de afgelopen 15 jaar werden opgebouwd en de herverzekering bij COFACE is het Garantiefonds gelukkig in staat om deze immense financiële schok op te vangen.

Eind 2010 waren er 575 bedrijven (+/- 1100 verkooppunten) aangesloten bij het Garantiefonds. De bruto-omzet van de bedrijven aangesloten bij het Garantiefonds bedroeg het afgelopen jaar ruim 5,5 miljard Euro. De verzekerde waarde inzake reisorganisatie bedroeg ruim 2.5 miljard Euro.

Het afgelopen jaar werd opnieuw bewezen dat de Belgische reiziger een optimale bescherming geniet. Dankzij de interventie van het Garantiefonds bleef geen enkele reiziger in de kou staan. Meer nog de meeste reizen konden zoals gepland doorgaan. In de gevallen waar dit niet mogelijk was kregen de reizigers hun reis terugbetaald.

ABTO wordt in het Garantiefonds vertegenwoordigd door **Johan Bohyn, Geert Raes, en 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 dossiers beslecht. In 2010 werden **slechts 88 dossiers** behandeld door de arbitrale colleges van de Geschillencommissie, een daling met maar liefst 43%. In 72% van de gevallen wordt de eis geheel of gedeeltelijk toegekend, in 28 % wordt de klacht ongegrond bevonden.

Het klachtenpercentage bij de Geschillencommissie blijft verder dalen. In 2009 ontving het secretariaat van de Geschillencommissie 539 brieven, een daling van ruim 12. Het klachtenpercentage bij de Geschillencommissie bedraagt ongeveer 0,02% of 2 klachten per 10.000 reizen.

Ook de verzoeningsprocedure noteert een daling in het aantal dossiers. Sinds de zomer 2006 maken de algemene voorwaarden melding van deze procedure. Voor moeilijke dossiers kunnen de partijen voortaan beroep doen op de verzoeningsprocedure. Met de hulp van een onafhankelijke verzoener trachten de partijen een minnelijke regeling te bereiken. In 2010 werd voor 72 dossiers een verzoeningsprocedure aangevraagd, een daling met ongeveer 21%.

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. Eind 2010 werd beslist om een nieuwe website te bouwen voor de

Geschillencommissie reizen. De anonieme sententies zullen begin 2011 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.

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

De ABTO-arbiters hebben het voorbije jaar deelgenomen aan **12 van de 15 zittingen** van de arbitrale colleges. In de mate van het mogelijke worden nu TO deskundigen aangeduid in elke zitting waar een TO bij betrokken is. Wij danken de ABTO arbiters (**Veerle De Boeck, Marc Lambert, Claude Pérignon, Pieter-Jan Pollentier, Laurence Feneau, Veerle Rasschaert, Geert Van de Velde en Harry Van Den Berghe**) voor hun zeer gewaardeerde inbreng.

## **11) Allerlei**

- ABTO wordt ook door particulieren, studenten en door de overheden om **informatie** verzocht. Het secretariaat ontvangt dagelijks tientallen telefoontjes en e-mails. De website van ABTO ([www.abto.be](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 en beleidsmakers. Bepaalde vergaderingen worden opgesteld voor niet-leden, omdat een **spreker** uitgenodigd is.
- **ABTO's nieuwjaarsreceptie** is zondermeer uitgegroeid tot een traditie. Elk jaar worden meer dan 300 uitnodigingen verzonden. Het resultaat is een concentratie van het kruim van de reisindustrie.
- ABTO lag dit jaar opnieuw aan de basis van ruim honderd persartikelen. ABTO is ook te bereiken via E-mail "[abto@skynet.be](mailto:abto@skynet.be) of [info@abto.be](mailto:info@abto.be)".

Veerle De Boeck  
Secretaris-Generaal