

# RAPPORT ANNUEL DE L'ABTO 2010

## Introduction

En ce début d'année, nous avons le plaisir de vous présenter le rapport annuel de l'ABTO. Nous y reviendrons sur l'année touristique 2010 et plus particulièrement sur les activités de l'ABTO au cours de l'année écoulée.

2010 a pour le moins été une année agitée pour le secteur du voyage.

Le secteur du voyage, tout comme les autres secteurs, a ressenti l'impact de la crise financière et économique mondiale. La confiance du consommateur est restée vacillante, certainement pendant la première partie de l'année, conséquence de quelques dossiers sociaux importants comme les fermetures chez Opel Antwerpen et Carrefour.

Mais ce qu'aucun être vivant aurait pu imaginer, c'est la débâcle qui allait toucher tout le secteur en avril. Plus de **84.500 clients de tour opérateurs** ont été affectés par la fermeture de l'espace aérien, causé par le réveil du volcan Eyjafjallajökull. L'addition du nuage de cendres s'est élevée à plus **25 millions EUR**.

D'autres facteurs externes sur lesquels les sociétés n'ont aucune emprise ont également ravagé le secteur, nous pensons aux multiples grèves en Grèce, en Espagne et en France, ainsi qu'aux émeutes en Thaïlande.

Alors que le secteur belge du voyage traversait relativement bien la crise en 2009, grâce à une forte indexation des salaires, aux mesures de crise du gouvernement et des réserves constituées par le passé, la deuxième année de crise a porté un coup fatal à deux TO moyens. Avec la faillite d'Intermed et de Best Tours, le secteur perd d'un seul coup ses deux plus grandes entreprises familiales.

Le marché du voyage organisé a enregistré une perte d'env. 6,8% en 2010. Le segment des city trips (+5%) a nettement mieux presté que les vacances en général (-8%).

Mais tout n'est certainement pas qu'une succession de catastrophes.

Depuis la seconde moitié de l'année, l'on observe un revirement très net. Les réservations connaissent à nouveau une tendance positive et les prévisions pour l'hiver sont très encourageantes.

Contradictoirement, les grands revers que le secteur a essuyés cette année ont également eu un effet positif. Cela offre une chance unique au secteur de démontrer la solidité de la protection du consommateur lorsqu'il réserve chez un organisateur de voyages ainsi que les différentes facettes de cette protection. La valeur ajoutée se

démontre à différents niveaux: aucun consommateur n'a été abandonné, aussi bien lors du nuage de centres et des grèves que lors de la faillite de deux grands organisateurs de voyages.

De plus la crise nous maintient en état d'alerte et nous apprend que nous devons adapter notre manière de penser.

Dans chaque crise, il y a des perdants mais aussi des vainqueurs. Elle crée certainement des opportunités. Ceux qui s'adaptent aux changements de décor feront la différence dans le futur, en suivant de près le marché, en investissant dans les formations et les nouvelles technologies et en mettant leur valeur ajoutée en lumière.

Afin de mieux comprendre l'impact de la crise et des nouvelles tendances des consommateurs, l'ABTO a invité l'année dernière différents orateurs réputés lors de workshops organisés exclusivement pour ses membres et membres associés. **Rik De Keyser, Fons Van Dyck et Herman Konings** sont venus nous présenter leur vision des nouvelles tendances du secteur du voyage.

Pour les tour opérateurs, le principal défi reste le développement des voyages organisés. Les USP uniques (assurance insolvabilité, la Commission Litiges Voyages, les garanties de qualité particulières, etc) qu'offrent les tour opérateurs ne peuvent pas être perdus de vue. **D'après l'enquête omnibus, il semblerait que les clients des tour opérateurs apprécient fortement les garanties uniques du secteur, garanties ayant d'autant plus d'intérêt en ces temps de crise.**

Cette année, nous avons décidé de participer au Salon des vacances afin de mieux faire connaître ces garanties uniques.

Dans le marché d'aujourd'hui, axé sur les consommateurs, l'on ne peut pas nier le souci de qualité. Avec la progression des nouvelles technologies et applications (nous pensons aux forums internet, Facebook, Twitter), la non satisfaction de promesses est immédiatement sanctionné. Sur ce point également, nous terminons l'année 2010 sur une note positive. Il n'y a jamais eu aussi peu de plaintes à la Commission Litiges Voyages.

L'ABTO s'efforce toujours d'apporter de la valeur ajoutée pour ses membres, aussi bien dans la satisfaction de leurs intérêts que dans la transmission des informations et dans les forums de discussion. L'année dernière, une attention spéciale a été apportée à une meilleure coordination des crises avec entre autre la mise à disposition de facilités de conference-call, la rédaction d'un manuel de crise et une collaboration rapprochée avec les Affaires Etrangères.

Fin 2010 une première impulsion a été donnée à une nouvelle vision stratégique de l'association professionnelle.

Dans le futur, l'ABTO voudrait également rester le forum où les tour opérateurs (petits et grands) peuvent délibérer, anticiper sur une dynamique de plus en plus importante dans le secteur du voyage et réagir rapidement aux affaires actuelles.

Les différents points d'action de l'ABTO seront expliqués plus loin.

# **1) Membres**

## **1.1) Membres Effectifs**

L'année dernière, les effets de la crise se sont également fait sentir sur les adhésions à l'ABTO. Le nombre de membres est descendu à 24 à cause de la faillite de Intermed en Best Tours. Les **24 membres de l'ABTO** représentent **46 marques** et une part de marché supérieure à **90%** des voyages organisés. Ensemble, ils ont réalisé l'année dernière un chiffre d'affaires supérieur à **2,1 milliards d'euro** et employent directement plus de 1750 personnes.

Que représente cette affiliation ? De quels avantages peuvent bénéficier nos membres ?

- **"Label of Quality"**: les membres de l'ABTO obtiennent le label de qualité tour-operating. Ce label est synonyme de vacances sans souci, assorti de nombreuses garanties sur le plan de la qualité. Les membres sont de plus en plus nombreux à utiliser ce label pour la communication externe (brochures, papier à lettres, etc.)
- Pour acquérir la qualité de membre, le candidat doit se soumettre à un screening financier et technique.
- De plus, l'affiliation à l'ABTO entraîne automatiquement la reconnaissance de l'asbl Commission de Litiges Voyages, de même que l'application intégrale dans les brochures des Conditions générales de voyages. Le client est de ce fait assuré de bénéficier des conditions élaborées en concertation avec les associations de consommateurs. En cas de problème, il peut avoir recours à la Commission de Litiges Voyages, qui prévoit également, parallèlement à une procédure d'arbitrage, une procédure de conciliation.
- L'assurance insolvabilité est bien sûr une condition d'affiliation. En cas de faillite, l'argent du client est entre de bonnes mains.
- Enfin, les membres de l'ABTO sont tenus d'accepter les divers codes de conduite ainsi que la participation aux études WES.
- Le secrétariat de l'ABTO suit de près les événements de l'industrie touristique et envoie quotidiennement des informations à ses membres. La newsletter hebdomadaire informe les membres des développements les plus importants de l'industrie du tourisme au niveau national et international.
- L'ABTO est aussi un centre d'informations auquel les membres peuvent adresser leurs questions, demander un avis juridique (législation touristique, pratiques commerciales, aérien, fiscalité, etc.) mais aussi obtenir des informations sur les pays et la santé, des informations sur les détenteurs de licence, les organisateurs de voyages étrangers, etc. Les documents les plus importants sont rassemblés sur l'extranet auquel les membres ont un accès permanent.

- Lors des réunions mensuelles, on aborde les dossiers d'actualité et définit les actions. Pour les matières spécialisées, des groupes de travail et des commissions préparent des dossiers.

Par le biais de toutes sortes d'initiatives, l'ABTO essaie de développer le label de qualité et d'élargir sa notoriété auprès du grand public et du secteur.

En 2001 a été publiée la **Brochure+, Voyagez bien informé**. Cette brochure a été réalisée en collaboration avec le Ministère des Affaires étrangères et Test Achats. On retrouve aujourd'hui le contenu de cette brochure et bien d'autres informations sur le **site de l'ABTO** ([www.abto.be](http://www.abto.be)). Le site de l'ABTO est régulièrement mis à jour et depuis plusieurs années il contient une partie extranet où les membres peuvent consulter tous les documents.

En 2006 a été lancé le **Code de conduite Internet**. Les sites des membres qui déploient une activité sur le net sont inspectés chaque année et seuls les sites internet satisfaisant à cette analyse peuvent publier le logo E-travel. Beaucoup de nos membres placent ce label à une place préminente de leur site internet.

L'année dernière un groupe de travail Marketing a été constitué. Il a pour but de développer des initiatives pour une meilleure visibilité du renom de l'ABTO et des garanties uniques qu'offrent les membres de l'ABTO. L'ABTO participera en 2011 pour la première fois au Salon des vacances de Bruxelles. Comme le thème de cette année est « voyagez sainement et en toute confiance », notre association ne pouvait pas en être absente.

Dans le cadre d'une plus grande intégration européenne, l'appartenance à une organisation professionnelle fiable devient de plus en plus importante. Via l'affiliation à diverses organisations de premier plan, comme l'ECTAA et la FIT, les membres de l'ABTO peuvent également se prévaloir d'une image de marque fiable au niveau européen et international.

Nos membres prônent avant tout la qualité. L'ABTO est fière de voir ses membres récolter année après année des prix lors de la remise des awards Travel Magazine. Nous profitons de l'occasion pour les féliciter chaleureusement une fois encore.

## **1.2) Membres associés**

Chez les **membres associés** aussi, l'intérêt porté au fonctionnement de l'ABTO reste grand. L'ABTO compte aujourd'hui 34 membres associés. En 2010, nous avons enregistré l'adhésion de Ostend Airport, Servico et BFE (Salon des vacances).

Les membres associés sont étroitement associés aux manifestations sociales de l'ABTO. Ils sont invités aux conférences de presse et reçoivent mensuellement un résumé des tendances essentielles du marché. En tant que partenaires importants, ils reçoivent la priorité en ce qui concerne le sponsoring des manifestations de l'ABTO. Nous tenons à remercier tout particulièrement **Brussels Airlines, l'Agence Nationale Italienne pour le Tourisme ENIT, Atout France et Accor** pour leur soutien aux manifestations de l'ABTO pendant l'année 2010

En 2010 a organisé **2 workshops** en exclusivité pour ses membres associés. Au cours de ces workshops interactifs, les membres ont découvert les nouvelles tendances du marché et les nouveaux rapports (rapport tour opérateur, enquête omnibus) dont dispose l'ABTO. Cette année, à chaque fois un orateur connu a été invité. C'est ainsi que nous avons pu entendre **Herman Konings** et **Fons Van Dyck** présenter leur vision du changement des facteurs environnants et leur influence sur le tourisme.

La qualité de membre associé est ouverte à toutes les entreprises et à tous les organismes déployant une activité dans le secteur touristique, à l'exception des détenteurs d'une licence d'agence de voyages.

## **2) WES**

Tout secteur sérieux dispose de chiffres fiables. Depuis 1991, l'ABTO collabore pour ce faire avec le WES. Grâce aux études réalisées pour le compte de l'ABTO, nous pouvons aujourd'hui mieux que jamais évaluer l'importance de notre secteur, analyser les nouvelles tendances du comportement des Belges en matière de vacances et permettre ainsi aux tour-opérateurs de les anticiper.

Le **WES** a fourni l'année dernière quatre études demandées par l'ABTO:

- (1) **L'enquête bisannuelle sur le comportement des Belges en matière de vacances.** L'enquête sur les vacances est devenue pour nos entreprises un instrument indispensable au développement et à l'implémentation des diverses stratégies commerciales. Parallèlement à l'enquête générale sur les vacances, les membres ont également reçu le rapport exclusif de l'ABTO sur les voyages tour-opérateurs. Ce rapport de plus de 300 pages offre un aperçu détaillé du marché des voyages TO. Il comporte également une analyse des stratégies susceptibles de favoriser la croissance des voyages TO.
- (2) **L'enquête mensuelle sur les passagers départ** par TO.
- (3) **L'enquête mensuelle sur les réservations** par TO, qui permet d'avoir, des mois à l'avance, une vue d'ensemble du déroulement de la saison.
- (4) **L'enquête Omnibus.** Cette enquête sonde la position des Belges quant à la réservation via un agent de voyages ou par organisation propre, et leur position quant à la réservation de vacances via internet.

Ces trois dernières enquêtes, tout comme le rapport spécial de l'ABTO sur les voyages TO, sont réalisées exclusivement pour et par l'ABTO.

L'ABTO a toujours joué **un rôle de pionnier** en ce qui concerne les études de marché. Ces deux dernières années, l'enquête panel a été modernisée. La plupart des données de réservation sont maintenant transmises de manière automatisée au WES. La base de données peut être questionnée grâce à l'outil interactif des queries. Ces demandes offrent l'avantage de pouvoir étudier des périodes spécifiques comme les résultats des vacances scolaires. Les queries offrent toute une série de possibilités de benchmark et aident à donner une estimation des clients à destination en période de crise.

L'ABTO est fière de ce résultat. Avec la modernisation de l'enquête du WES, l'ABTO renforce sa position de pointe. Notons la constatation que de plus en plus de pays suivent notre exemple. Une enquête panel a aujourd'hui démarré en France (CETO) et au Royaume-Uni (FTO). Notre consœur française a du reste également fait appel à l'expertise du WES.

En raison de leur grande valeur commerciale, les résultats des études WES ne sont pas rendus publics. Les tendances globales et les grandes lignes de l'enquête panel sont cependant communiqués deux fois par an à la presse.

Comme chaque année, les conférences de presse de l'ABTO ont généré un large écho dans les médias audio-visuels et dans la presse écrite.

Nous remercions le WES, et en particulier **Rik De Keyser**, pour la bonne collaboration tout au long de l'année écoulée.

### **3) Comités consultatifs**

A niveau régional, l'ABTO est représentée dans différents organes consultatifs du secteur des agences de voyages:

- La commission d'appel des agences de voyages (Région flamande)
- Le comité d'avis des agences de voyages (Région flamande)
- Le comité technique des agences de voyages (détenteurs flamands de licence à Bruxelles)
- Le comité technique des agences de voyages (détenteurs francophones de licence)
- Comité consultatif de Toerisme Vlaanderen

Au niveau fédéral, l'ABTO est représentée au:

- Conseil Supérieur des Indépendants et des PME
- Conseil de la Consommation (via des experts)

### **4) ECTAA**

Au niveau Européen, l'ABTO est représentée par l'ECTAA (European Community Travel Agents and Tour Operators Association) dont le secrétariat est situé à Bruxelles. Tous les développements relatifs aux matières européennes y sont suivis avec une grande vigilance.

Au fil des années, l'ECTAA s'est profilé comme le principal interlocuteur touristique au niveau européen et réussit à faire entendre la voix de l'industrie du tourisme sur de nombreuses initiatives européennes.

L'ABTO s'y investit par son Président et sa Secrétaire-générale dans différentes commissions également actives au niveau européen pour défendre les intérêts du secteur.

Le président de l'ABTO a été nommé cette année Président du nouveau **Destination and Sustainability Committee** de l'ECTAA, une commission fondée après la fusion de l'ECTAA et de l'IFTO. Cette commission met l'accent sur des matières comme le développement durable, health & safety, la coordination de communication de crise et les problèmes à destination. De plus, il est également membre du **Touropoperator Committee**. La secrétaire-générale de l'ABTO est membre du **Legal Committee** de l'ECTAA et membre suppléant au Conseil d'Administration.

L'apport de l'ABTO est également nécessaire et utile parce que la réglementation européenne relative au secteur touristique a connu une croissance spectaculaire ces dernières années. Aujourd'hui, nous devons constater que plus de 80% des réglementations d'application dans notre secteur sont d'origine européenne.

De nombreux thèmes ont à nouveau été abordés l'année dernière :

Air Passenger Rights, le fameux arrêt Sturgeon, l'assurance insolvabilité pour les compagnies aériennes, les révisions de la directive voyages à forfait, droits des consommateurs et TVA (système de la marge), droits des passagers ferroviaires, transport en bus, transport maritime et fluvial, les données PNR (Passenger Name Record), la révision de la directive sur l'intermédiation en assurance, directive sur le commerce électronique...

En ce qui concerne l'ABTO, ce sont surtout les dossiers ayant un impact sur la gestion des tour-opérateurs qui ont été suivis de près.

- Project de directive droits des consommateurs: le projet de directive a été introduit le 8 octobre 2008 par la Commission européenne et a entre temps déjà enregistré un long parcours. Au moins 1500 amendements ont été introduits en cours de procédure. La nouvelle directive va remplacer 4 directives de consommateur importantes: la vente ambulante, la vente à distance, la vente aux consommateurs et les garanties, et les clauses abusives. Il est important pour le secteur du voyage, que les exceptions qui avaient été accordées au secteur dans le passé (par ex. vente à distance, vente ambulante, obligation d'information) soient également reprises dans la nouvelle directive.
- Voyages à forfait: la directive sur les voyages à forfait est une des pierres angulaires de notre industrie et les développements concernant la nouvelle directive sont bien sûr suivis de près, entre autres dans le Legal en Touropoperator Committee de l'ECTAA. En préparation à la directive, la commission a lancé fin 2009 une procédure de consultation pour faire l'inventaire des desiderata des différents actionnaires. L'ABTO est partisan d'une modernisation de la législation européenne. La directive sur les voyages à forfait date de 1990 et n'est plus adaptée à différents niveaux aux besoins de notre temps. La progression d'internet, les low cost-carriers et le phénomène de dynamic packaging demandent une nouvelle approche. La lutte contre la concurrence

déloyale entre les différents prestataires de services de voyages et une protection décente du consommateur mis en balance avec les intérêts du secteur du voyage, sont le point de départ de l'ABTO. La proposition de la commission est attendue pour la seconde moitié de 2010.

- TVA: les nouvelles règles sur le lieu du service sont entrées en application le 1<sup>er</sup> janvier 2010. Les nouvelles règles ont surtout une influence sur les transactions que l'on nomme B2B. La révision du système de la marge a été discuté plusieurs fois l'année dernière. Sous la présidence espagnole et belge, plusieurs nouvelles propositions ont vu le jour. Fin 2010, aucun compromis n'avait été atteint. Maintenant, c'est la présidence hongroise qui a repris le flambeau.
- Droits des passagers: le 3 décembre 2009 le règlement (EG 1370/2007) est entré en vigueur. Celui-ci offre maintenant également des droits de base aux passagers ferroviaires. Ce règlement forme le deuxième volet dans la protection des passagers. En 2005, ce sont les passagers aériens qui se sont vus octroyer en premier lieu une protection élargie lors d'overbookings, annulations et retards, via le règlement (EG) 261/2004. Pour le moment, une dernière main est mise aux deux volets suivants, celui du transport par bus/autocar et celui du transport maritime et fluvial. Pour tous deux un accord a été atteint entre le Conseil et le Parlement. Ces règlements entreront en vigueur 2 ans après leur publication.

Si l'idée de l'Union Européenne est un bel idéal pour les tour-opérateurs (la libre circulation des personnes, des biens et des services, une monnaie unique, l'harmonisation de la fiscalité, la protection des consommateurs), force est de constater que **l'harmonisation** démarre lentement.

Le risque de concurrence déloyale persiste par manque d'harmonisation dans différents pays. Et cette concurrence déloyale peut être néfaste pour nos entreprises. Voici quelques exemples concrets:

- Divers Etats-membres de l'UE exemptent de TVA la vente de voyages. Le taux de TVA varie également d'un pays à l'autre. En 2002, la Commission européenne a pris l'initiative de réviser l'article 26 de la 6<sup>ème</sup> directive TVA. La commission a alors constaté que 11 états membres sur 15 n'avaient pas appliqué cette directive correctement. Avec une nouvelle proposition, la Commission a visé une application uniforme de la TVA à toutes les agences de voyages de tous les pays membres. Dans cette proposition, les dérogations actuelles ont été supprimées et les discriminations abolies - ceci est important pour la Belgique qui est le seul pays où les voyages hors UE sont soumis à la TVA. En 2009, la Commission a entamé une procédure contre les Etats-membres qui ne satisfaisaient pas aux obligations de la législation actuelle. Les infractions ont mené à ce que le point soit à nouveau mise à l'agenda européen. Sous la présidence espagnole et belge, différentes propositions ont été étudiées. Jusqu'à présent aucun compromis n'a été atteint.
- Lors de la transcription de la directive européenne sur les voyages à forfait, la Belgique a utilisé la clause minimale pour offrir une protection supplémentaire au consommateur. Dans la majorité des autres pays, la protection ne vaut que pour l'achat de voyages à forfait. Le législateur belge a été plus loin en offrant

une protection supplémentaire (notamment devoir d'information, assurance insolvabilité, etc.) même au client qui n'achète que des prestations isolées. Cette situation a pour effet de fausser la concurrence. L'ABTO plaide pour une adaptation de la directive qui supprimerait la concurrence déloyale et créerait un équilibre sain entre la protection nécessaire du consommateur et les intérêts du secteur.

Nous espérons que les autorités européennes, mais aussi les autorités belges, sont conscientes qu'une harmonisation européenne plus poussée est prioritaire. Sans quoi, l'Europe sera elle-même à la base de **cette concurrence déloyale**. Et les petits marchés, comme le marché belge, qui dès le départ sont confrontés à plus de problèmes que les grands, pourraient être les premiers touchés.

## **5 ) FIT**

Depuis 1989, l'ABTO est un membre actif de la Fédération de l'Industrie du Tourisme via ses asbl régionales VRTO et CFTO. La FIT est une organisation coupole de l'industrie du tourisme en Belgique.

L'asbl Fédération de l'Industrie du Tourisme (FIT) défend les intérêts des fédérations et des sociétés qui sont directement ou indirectement impliqués dans l'industrie du tourisme entrant ou sortant de Belgique

Le message est « collaboration ». Premièrement pour faire accepter le secteur touristique comme activité économique importante par les autorités, une activité qui représente une part non négligeable dans le bien être du consommateur. En partenaire privilégié des gouvernements fédéral et régionaux et des instances publiques, la FIT met tout en oeuvre pour éliminer les obstacles qui pourraient entraver le touriste lors de ses expériences touristiques.

## **6) Législation fédérale et régionale.**

Suite à la chute du gouvernement fédéral, toute une série de dossiers ont à nouveau été mis sur une voie de garage. La problématique des cahiers de prix et l'exonération de TVA sur les voyages extra-communautaires en font partie.

### **6.1) Le statut des agences de voyages.**

La régionalisation du tourisme a pour conséquence que notre pays fonctionnera bientôt avec 3 différents systèmes de licence. Déjà aujourd'hui, les agences de voyages qui veulent s'implanter dans les 3 régions, doivent demander 3 licences différentes... une situation complexe.

- 6.1.1) Les agences de voyages, situées en Région flamande, ont un nouveau statut modernisé depuis le 1<sup>er</sup> septembre 2007. Les agences de voyages existantes avaient jusqu'au 1<sup>er</sup> septembre 2010 pour s'adapter aux dispositions du nouveau statut.

Depuis lors, le décret du 2 mars 2007 et les arrêtés d'exécution du 17 juillet 2007 et du 12 décembre 2008 sont entrés en vigueur pour toutes les agences de voyages flamandes. Le nouveau code de conduite est entré en vigueur le 27 janvier 2009.

- 6.1.2) L'année dernière, des pas importants ont été faits à Bruxelles et en Wallonie pour une modernisation du statut.

Le 21 avril 2010 (MB 5 mai 2010) un nouveau décret sur le statut des agences de voyages a été voté en toute urgence en Wallonie. Les arrêtés d'exécution ont été approuvés le 27 mai 2010 et le décret est entré en vigueur le 27 mai 2010.

Peu de choses changent dans la pratique pour les agences de voyages qui existaient déjà. Celles qui disposaient d'une licence au moment de l'entrée en vigueur sont considérées comme étant en ordre pour les nouvelles dispositions. Les modifications les plus sensibles sont la suppression de l'exigence de capital, de la cotisation annuelle et de l'autorisation pour la vente pendant les foires et salons.

A Bruxelles, une nouvelle ordonnance sur le statut des agences de voyages a été approuvée le 22 avril. Les arrêtés d'exécution se font attendre. Pour le moment à Bruxelles, les licences sont attribuées Toerisme Vlaanderen et la COCOF. Un accord entre les différentes parties est nécessaire pour que la transition se fasse facilement.

La réglementation bruxelloise et wallonne sont d'ailleurs très similaires parce qu'une consultation préalable a eu lieu entre la Région bruxelloise, la Région wallonne et COCOF.

- 6.1.3) L'ABTO souligne l'intérêt d'une campagne d'information par les autorités. Les prestataires de service qui proposent (temporairement) leurs services sur le marché belge, n'offriront pas toujours les mêmes garanties que les agences de voyages relevant des nouveaux statuts. Il est important que le consommateur en soit informé afin qu'il puisse décider où il va réserver en toute connaissance de cause.
- 6.1.4) Ces dernières années, nous avons plusieurs fois constaté la vulnérabilité des consommateurs. **Des centaines de Belges ont été victimes d'annonceurs frauduleux**. La presse a abondamment relaté l'histoire des villas fantôme en Espagne (vakantiespanjehuren.nl) et les offres illégales via le site internet kapaza.be. L'ABTO plaide pour une politique d'application décente et la possibilité de fermer les sites internet d'annonceurs illégaux.

## **6.2) La loi sur le contrat de voyages**

### 6.2.1) Conseil de la Consommation – Conseil supérieur des indépendants et PME

La révision de la loi sur le contrat de voyages a une nouvelle fois été mise sur le tapis l'année dernière au conseil de la consommation et au conseil supérieur des indépendants et PME. Les avis des deux organes ont été rédigés en collaboration étroite avec l'ABTO.

Le 1<sup>er</sup> février 2010 le conseil de la consommation a émis un avis mitigé sur le projet Balate, projet de réforme de la loi sur le contrat de voyages.

Le 29 avril 2010 suivant, un avis mitigé sur la problématique de l'annulation des contrats de voyages et d'assurance de voyage.

En se plaçant du point de vue d'une harmonisation de la législation à niveau européen, l'ABTO estime qu'il est peu opportun de changer la loi maintenant.

L'ABTO est d'avis d'attendre les nouvelles règles européennes annoncées afin d'éviter des réformes successives. La nouvelle modification radicale proposée dans la défense du consommateur a peu de chances de correspondre aux prescriptions européennes dans le contexte d'une harmonisation maximale. Un avis qui a également été soutenu par le Conseil supérieur des indépendants et PME.

### 6.2.2) Obligation de cahiers de prix

L'obligation de publier des cahiers de prix et l'interdiction de fluid pricing handicapent de plus en plus les tour opérateurs belges. L'ABTO a demandé au ministre un assouplissement de l'interprétation des règles, comme pratiqué dans d'autres pays européens et d'offrir la possibilité aux tour opérateurs de publier des brochures qui soient valables au moment de la sortie de presse avec renvoi au site internet pour les prix actualisés.

Le projet est provisoirement mis sur une voie de garage à cause de la chute du gouvernement.

### 6.3) TVA

Le 29 décembre 1999, un AR qui réforme fondamentalement le système TVA a été publié au Moniteur belge. Dans la pratique, nous voyons que cet AR n'est toujours pas appliqué. Début 2000, les associations professionnelles ont reçu une promesse dans laquelle le ministre s'engageait, dans l'attente d'une circulaire, à ne pas formuler par critiques à l'encontre des agences de voyages qui appliqueraient soit l'ancien soit le nouveau système.

Dix ans plus tard, il n'est toujours pas question d'une nouvelle circulaire. A la lumière de la révision de l'article 26 de la 6<sup>e</sup> directive TVA (système de la marge – voir plus haut), l'implémentation de l'AR susmentionné a encore été reportée.

Au cours de ces dernières années, d'intenses négociations ont eu lieu avec l'administration de la TVA. Elles ont donné lieu en 2005 à deux décisions importantes :

- Début 2005, avec l'introduction de la commission zéro, les agences de voyages ont été confrontées au problème de la TVA sur les 'fees' calculés en remplacement de la commission. Par le passé, la rémunération sur la vente des billets d'avion avait toujours été exemptée de TVA. Après l'introduction de la commission zéro, l'administration a estimé que la TVA était due sur le fee que les agents de voyages imputaient. Cette décision a été publiée le 11 mars. La concertation des différentes associations professionnelles avec le ministre des

Finances a débouché le 8 avril 2005 sur une nouvelle décision. La décision ET 108099/2 prévoit désormais une exemption de la TVA.

- Le 2 juin 2005 (décision ET 105963), une décision importante a été prise pour les tour-opérateurs qui vendent des voyages à la carte. L'administration accepte désormais que ces voyages constitués de diverses composantes et non proposés à un prix global en brochure tombent sous le principe plus avantageux de la ventilation. Les diverses composantes peuvent figurer séparément sur la facture et chaque service suit alors son propre tarif d'imposition.
- En l'absence d'une nouvelle circulaire, l'application de la nouvelle réglementation reste vague.
- En 2009, l'ABTO a plaidé auprès du ministre pour qu'il reprenne en compte une exonération de la TVA sur les voyages extra communautaires.
- Un pas important a été franchi en 2010. Un accord a été trouvé entre les partis de la majorité pour exonérer de TVA les voyages en dehors de l'Europe. L'avant-projet de loi a été approuvé par l'inspection des Finances et par le cabinet du Budget. Fin avril, il était mis à l'agenda du conseil des ministres. Dans ce dossier, la chute du gouvernement a également tout gâché. En absence de gouvernement, ce dossier est de nouveau mis sur une voie de garage.

#### **6.4) Loi sur les pratiques du marché et la protection du consommateur.**

##### 6.4.1) Nouvelle loi sur les pratiques du marché

Le 12 avril 2010 parait au Moniteur Belge la loi du 6 avril 2010 concernant les pratiques du marché et la protection du consommateur.

La nouvelle loi remplace la Loi sur les pratiques du commerce. Elle est entrée en vigueur le 12 mai 2010.

Les modifications les plus importantes pour le secteur sont la suppression de l'interdiction générale d'offre conjointe, l'assouplissement des annonces de réductions, le rallongement du temps de réflexion à 14 jours et l'interdiction d'utiliser des options par défaut dans les réservations par internet.

L'ABTO a insisté auprès du ministre pour que les exceptions qui sont d'application aujourd'hui dans le secteur du tourisme (entre autres les AR spécifiques concernant la vente à distance et les taxes à payer sur place) soient reprises dans la nouvelle loi. Nous sommes heureux qu'elles aient été reprises dans les dispositions transitoires de la nouvelle loi.

La loi est déjà controversée parce qu'en plusieurs points, elle ne semble pas compatible avec le droit de l'UE.

#### 6.4.2) Frais de dossier

Le 27 mars 2007, la Cour d'Appel de Bruxelles a prononcé un arrêt important en matière de frais de dossier. Le juge estime dans cet arrêt que l'imputation séparée d'un "servicefee" est autorisée en sus du prix facturé par le tour-opérateur. Le contrat d'intermédiation de voyage est un contrat distinct, indépendant du contrat d'organisation de voyage.

Pour toute clarté, notons encore que l'ABTO n'est pas opposée à une plus grande transparence des frais de dossier. Cette transparence profite de toute manière au consommateur. Par contre, l'ABTO ne peut pas accepter que le nombre de services pour lesquels on peut demander une rémunération soit limité à ceux qui sont explicitement repris dans la liste type.

Le 25 novembre 2008 le Conseil de la Consommation a reçu une demande d'avis du ministre Magnette sur un projet d'AR réglementant l'indication de la rémunération des intermédiaires de voyages. Le Conseil de la Consommation a invité l'ABTO en tant qu'expert. Le Conseil a rendu son avis au ministre le 20 juillet 2009. Malgré le fait que l'avis montre des opinions partagées, l'ABTO se félicite que les associations de consommateurs aient accepté la possibilité d'une rémunération de l'agent de voyages. Aucun consensus n'a pu être atteint sur une liste limitative ou non. Maintenant c'est aux ministres concernés de décider.

#### 6.4.3) Vente à distance

Le 25 mai 1999, le Parlement a réalisé l'implémentation de la directive européenne relative à la vente à distance de services.

Initialement, les dispositions relatives à la vente à distance avaient été déclarées d'application sans restriction aux services touristiques. L'ABTO s'y est opposée parce que la directive européenne du 20 mai 1997 (97/7/EG) prévoit une exception pour des services touristiques.

Après de pénibles négociations, un compromis a été trouvé fin 2002. L'AR du 18 novembre 2002 relatif à la vente à distance de services touristiques prévoit désormais une exception partielle des dispositions relatives à la vente à distance. La concurrence déloyale apparue après la modification de la directive a été partiellement supprimée.

Le 10 mai 2005 (affaire 336/03-Easycar), un arrêt important a été prononcé par la Cour de Justice. Sur base de cet arrêt, l'ABTO déduit que les exemptions prévues dans l'AR s'appliquent également à la vente de voyages à forfait.

#### 6.4.5) Inclusion des taxes et des services obligatoires.

\* Avec l'AR du 11 juillet 2003 concernant la fixation des règles particulières en matière d'indication des prix dans le secteur du voyage l'ABTO a réussi à faire assouplir les règles existantes. Les taxes et redevances à payer sur place ne doivent dorénavant plus être incluses dans le prix, mais le client doit toujours en être informé. De même, il existe des exceptions pour les frais variables (comme certaines taxes de séjour).

\* En ce qui concerne les AR spécifiques pour le secteur du voyage, il est important de retenir que l'article 139 de la nouvelle loi sur les pratiques du marché prévoit que les dispositions réglementaires prises dans l'exécution de la LPCC et qui ne sont pas en contradiction avec les dispositions de la nouvelle loi, restent d'application (par ex. AR 18/11/2002 concernant la vente à distance de voyages et l'AR du 11 juillet 2003).

### **6.5.) Class action**

\* En septembre 2009, le ministre Magonne et le ministre De Clerc ont déposé un projet de loi sur l'introduction d'actions groupées. Cela permettrait ainsi aux consommateurs de se regrouper en une seule procédure.

\* Dans son avis du 17 décembre 2009, le Conseil Supérieur des Indépendants s'est déclaré contre l'introduction d'un système d'actions groupées. L'ABTO soutient cet avis, surtout parce qu'elle est persuadée qu'il faut au moins attendre une initiative européenne en la matière avant de poursuivre au niveau belge.

La chute du gouvernement fédéral a également amené sa mise sur une voie de garage.

## **7) L'homme & l'environnement**

Le tourisme qui constitue la plus grande activité économique au monde a un impact énorme sur l'homme et l'environnement. Pour éviter que cet impact ne mène à la destruction de ce qui fait l'attrait des voyages, à savoir nature, environnement et culture, toutes les parties concernées doivent s'unir pour un tourisme durable. L'ECTAA et d'autres organisations soeurs de l'ABTO oeuvrent ensemble pour ouvrir la voie à une politique internationale collective en la matière.

L'ABTO continue à inciter ses membres, les agents de voyages et les voyageurs, à un tourisme qui respecte l'homme et l'environnement. C'est pourquoi le tourisme durable est de l'intérêt du secteur : la beauté de l'environnement est une condition nécessaire au tourisme; les régions où la nature et l'environnement sont érodés n'attirent plus les touristes.

- 7.1) Code de l'environnement: les membres ont accepté à l'unanimité un Code (*disponible sur demande*) où ils souscrivent aux principes essentiels de l'environnement
- 7.2) La brochure "**En visite d'autres pays** " constitue un petit vade-mecum pour un tourisme respectueux de l'homme et de son environnement et doit sensibiliser les voyageurs de manière à minimaliser l'impact et la charge du tourisme sur l'environnement.
- 7.3) Brochures: de nombreux membres impriment leurs brochures sur du papier exempt de chlore et utilisent une encre écologique. L'idéal serait cependant qu'on doive imprimer moins de brochures. Les membres de l'ABTO ont inséré dans leur brochure un « **Eco-conseil** », demandant aux voyageurs de faire circuler, dans la mesure du possible, les brochures parmi les membres de leur famille ou leurs amis et de ramener les exemplaires non utilisés à leur agent de voyages.

- 7.4) En 2004, un projet pilote a été lancé, en collaboration avec Toerisme Vlaanderen. Le cours Internet existant déjà chez notre consoeur l'ANVR a été adapté à la situation belge et mis à la disposition des membres de l'ABTO. Ce cours a été adapté en 2008 et hébergé chez le projet européen Travelife. Les tour-opérateurs disposent ainsi d'un module d'entraînement susceptible de les aider à convertir dans leur gestion les principes de durabilité. Notons aussi que depuis 2007 un Travel Award Tourisme durable est décerné.
- 7.5) Enfin, l'ABTO s'insurge contre le **tourisme sexuel et la prostitution infantile** en particulier. L'accent est mis aujourd'hui sur la prévention. Enfin, ce thème est régulièrement abordé aux réunions de l'ABTO, dans la brochure et sur le site de l'ABTO. L'ABTO souhaite une approche positive de cette problématique. Il ne peut cependant être question de supprimer certaines destinations uniquement en raison de la conduite injustifiable d'un petit groupe de voyageurs.

## **8) Brussels Airport**

**Brussels Airport** est un partenaire important pour les membres de l'ABTO. Cette entreprise est d'ailleurs membre associé de l'ABTO depuis plusieurs années. Ensemble, nous tentons d'améliorer les opérations de nos membres et le confort de nos clients.

De nombreux points d'action de l'ABTO ont déjà été réalisés: davantage d'emplacements de parking, augmentation du nombre de badges, ouverture d'un nackcorner accessible 24 heures sur 24, installations pour les enfants, pharmacie, mention des vols charter dans l'indicateur de l'aéroport, etc.

Au début de la saison d'été, un nouveau hall a été inauguré pour les passagers loisir. Un événement festif. Avec ce nouveau terminal, l'aéroport dispose d'un produit de grande valeur qualitative, adapté aux besoins spécifiques des vacanciers. Le nouveau hall de départ a été aménagé avec plus de sièges (important pour les passagers plus âgés) et d'installations adaptées pour les enfants (entre autres jeux, facilités baby care, toilettes enfants, etc).

En effectuant cet investissement important, l'aéroport reconnaît l'importance des activités des tour opérateurs pour l'aéroport de Zaventem. Il est clairement ressorti ces dernières années que les activités des tour opérateurs représentait une source importante de stabilité pour l'aéroport. La proportion du trafic loisir et charter a fortement augmenté après la disparition de la Sabena. Les membres de l'ABTO ont vendu entre novembre 2009 et octobre 2010 plus de 1.633.000 vacances en avion, ce qui représente 3,2 millions de passagers au départ et au retour. (vols secs non inclus).

L'année dernière, l'ABTO a été concertée dans une procédure de consultation pour les tarifs de notre aéroport national pour la période 2011-2016. L'ABTO souscrit à la décision prise par le secrétaire d'état E. Schouppe.

Nous souhaitons en profiter pour remercier Brussels Airport pour la collaboration constructive durant l'année écoulée. Et nous espérons que la tradition de concertation avec les plus importants utilisateurs pourra se poursuivre.

## **9) Fonds de garantie voyages**

Pour le Fonds de garantie, 2010 a également été une année de crise, certains parlent même d'une "annus horribilis". Les effets de la crise financière et économique se sont aussi fait ressentir au Fonds de garantie. L'année dernière deux tour opérateurs de taille moyenne ont fait faillite. Le Fonds de garantie a ainsi été confronté au plus grand dommage de son histoire.

Le montant total du dommage est estimé à env. 6 millions d'euro. Le Fonds de garantie est heureusement en mesure d'encaisser ce choc financier grâce aux réserves accumulées au cours des 15 dernières années et à la réassurance auprès de COFACE.

Fin 2010, il y avait 575 entreprises (+/- 1100 points de vente) affiliées au Fonds de Garantie. Le chiffre d'affaires brut des sociétés affiliées auprès du Fonds de Garantie Voyages s'élevait l'année dernière à 5,5 milliards d'euro. La valeur assurée en matière d'organisation de voyages s'élevait elle à 2,5 milliards d'euros.

L'année dernière, il a une nouvelle fois été prouvé que le voyageur belge jouissait d'une protection optimale. Grâce à l'intervention du Fonds de garantie, aucun voyageur n'est resté en rade. Même plus, de nombreux voyages ont pu se dérouler comme planifié. Dans les cas où cela n'a pas été possible, les voyageurs ont été remboursés de leur voyage.

L'ABTO est représenté au Fonds de garantie **Johan Bohyn, Geert Raes et Roland Van Hulle**. Nous remercions nos délégués pour leur engagement constant visant à faire du Fonds de Garantie un indicateur solide de notre industrie.

## **10) Commission Litiges Voyages**

L'asbl Commission Litiges Voyages a statué dans beaucoup moins de dossiers l'année dernière. En 2010 **seulement 88 dossiers** ont été traités par les collèges arbitraux de la Commission Litiges, ce qui représente une diminution de 43%. Dans 72% des cas, la demande a été accordée partiellement ou dans sa totalité, dans 28 % des cas la plainte a été jugée non fondée.

Le pourcentage des plaintes à la Commission Litiges continue à baisser. Le pourcentage de plaintes à la Commission Litiges s'élève à env 0,02% ou 2 plaintes sur 10.000 voyages.

La procédure en conciliation enregistre également une baisse du nombre de dossiers. Les conditions générales font mention de cette procédure depuis l'été 2006. Pour des dossiers difficiles, les parties peuvent faire appel à une procédure en conciliation. Avec l'aide d'un conciliateur indépendant, les parties essaient d'arriver à un règlement à l'amiable. En 2010 une procédure en conciliation a été entamée pour 72 dossiers, ce qui représente une baisse d'env. 21%.

Bien que le client belge soit globalement un client satisfait – comme il ressort de la dernière enquête vacances du WES, 90% de nos clients qualifient leur voyage d'excellent ou de bon, et seuls 0,9% sont insatisfaits – nous constatons que ces dernières années, sous l'impulsion des associations de consommateurs, le client est devenu de plus en plus adulte et exigeant, une tendance que l'on retrouve également dans les pays voisins.

C'est pourquoi, le souci de la qualité est essentiel, surtout lorsqu'on sait qu'un client satisfait fait part de sa bonne expérience à 2 personnes tandis qu'un client mécontent raconte sa mésaventure à 10 personnes et à combien d'autres avec les réseaux sociaux ? Comme la plupart des organisateurs de voyages comprennent l'importance d'un juste souci de la qualité, la grande majorité des plaintes sont aujourd'hui réglées à l'amiable et ne doivent donc plus passer devant le collège arbitral.

Les sentences d'arbitrage peuvent être d'une grande aide dans le traitement des litiges. Le résumé des sentences peut être consulté sur le site internet de la Commission Litiges, un outil pratique pour les arbitres, les voyageurs et les agences de voyages. Fin 2010 il a été décidé de créer un nouveau site internet pour la Commission Litiges. Les sentences anonymes seront disponibles sur le site internet de la Commission Litiges début 2011.

La Commission Litiges Voyages organise des journées d'études pour la formation et formation continue des présidents, arbitres et dirigeants d'associations.

L'ABTO est représentée à la Commission Litiges Voyages par **Veerle De Boeck, Pieter-Jan Pollentier et Geert Van de Velde**. La Secrétaire-générale de l'ABTO (Veerle De Boeck) en est d'ailleurs la vice-présidente.

Les arbitres de l'ABTO ont participé l'an dernier à **12 des 15 séances** des collèges d'arbitrage. Dans la mesure du possible, des experts TO sont à présent désignés pour chaque séance où un TO est impliqué. Nous remercions nos arbitres (**Veerle De Boeck, Marc Lambert, Claude Pérignon, Pieter-Jan Pollentier, Laurence Feneau, Veerle Rasschaert, Geert Van de Velde et Harry Van Den Berghe**) pour leur dévouement.

## **11) Divers**

- L'ABTO reçoit de nombreuses demandes d'**informations** émanant de particuliers, d'étudiants et des autorités. Le secrétariat reçoit chaque jour des dizaines de coups de téléphone et d'e-mails. Le site de l'ABTO ([www.abto.be](http://www.abto.be)) offre une réponse aux questions les plus fréquentes. Bien que la prestation de services à des tiers ne soit pas vraiment dans les tâches de l'ABTO, nous essayons dans la mesure du possible de donner un coup de main à chacun. Nous souhaitons cependant que toute demande d'information soit faite par écrit.
- L'ABTO entretient de nombreux contacts avec l'industrie du voyage. C'est pourquoi elle ouvre certaines de ses réunions aux non-membres, par exemple lorsqu'elle invite un interlocuteur important

- La **réception de Nouvel An de l'ABTO** est une tradition. Chaque année, nous envoyons plus de 300 invitations. Vous trouverez rarement une aussi belle concentration de dirigeants de l'industrie du voyage!
- Cette année encore, une centaine d'articles initiés par l'ABTO ont été publiés. Vous pouvez contacter l'ABTO par mail aux adresses [abto@skynet.be](mailto:abto@skynet.be) ou [info@abto.be](mailto:info@abto.be).

Veerle De Boeck  
Secrétaire-Générale