

ABTO'S JAARVERSLAG 2006

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 2006 en meer bijzonder de werkzaamheden van ABTO in het voorbije jaar.

Het uitgaand toerisme is ook in 2006 niet gespaard gebleven van tal van externe factoren. Hoge brandstofprijzen, een wankelend consumentenvertrouwen en terroristische dreiging remden het groeipotentieel van de sector tijdelijk af. Ook de vogelgriep en de uitzonderlijke klimatologische omstandigheden tijdens de zomer 2006 speelden niet in de kaart van de sector. Het is duidelijk: van een "normaal" jaar, als dat dan nog bestaat, was ook dit jaar geen sprake.

De verleiding is groot om dit alles negatief te gaan bekijken, zeker vanuit het perspectief van de beroepsvereniging waar je week na week geconfronteerd wordt met allerhande problemen. De doorsnee klant ziet dat gelukkig anders. Hij past zijn reispatroon weliswaar aan maar blijft meer dan ooit bereid om te reizen.

2006 werd voor de touroperators opnieuw een recordjaar. De ABTO-leden verkochten meer dan 3.180.000 vakanties en 343.000 seat only's, goed voor een groei van +/- 3%. De omzet van de ABTO leden bedroeg in 2006 meer dan 1,75 miljard Euro.

Minstens even bemoedigend is de vaststelling dat steeds meer Belgen hun vakantie toevertrouwen aan een touroperator. Wat bepaalde media ook mogen suggereren, van een afname van het marktaandeel van de touroperators lijkt vooralsnog geen sprake. Het marktaandeel van de touroperators kent sinds jaren een onafgebroken groei en bedraagt nu ongeveer 30%. De aantrekkelijke prijs/kwaliteitsverhouding, evenals consumentvriendelijke garanties overtuigen steeds meer Belgen om te kiezen voor de georganiseerde reismarkt.

We kunnen natuurlijk niet ontkennen dat sommige bedrijven het het afgelopen jaar tijdelijk wat moeilijker hebben gehad maar tezelfdertijd stellen we vast dat de omgevingsvariabelen vanaf de 2e helft van het jaar duidelijk verbeterd zijn. De winter 2006-2007 is veelbelovend en ook de zomer kondigt zich positief aan. Ook stellen we vast dat meer en meer bedrijven inspelen op de nieuwe dynamiek, op nieuwe opportuniteiten die zich aandienen.

Net als in de rest van Europa is ook in België een tendens waarneembaar om meer online te gaan boeken. De technologische mogelijkheden nemen jaar na jaar toe en krijgen een steeds grotere invloed op het consumentengedrag, de distributie en het reisaanbod.

In de consumentgedreven markt van vandaag zullen de businessmodellen steeds sterker afgestemd moeten worden op de behoeften van de klant. Vandaag en in de toekomst zal niet enkel meer de prijs maar kwaliteit, betrouwbaarheid en toegevoegde waarde en

convenience zonder meer belangrijker worden om die klant ook effectief vast te houden.

Het medium internet kan daarbij niet genegeerd worden in zal steeds meer geïntegreerd worden in de businessmodellen van de touroperators en reisagenten. Met de opkomst de nieuwe generatie websites , het Web 2.0, sommigen spreken al van 3.0 en 4.0, websites met 'user generated content, nemen de mogelijkheden dag na dag toe.

De webconcurrentie neemt steeds duidelijkere vormen aan en de strijd om de gunst van de klant werd het afgelopen jaar opnieuw harder. Voor de touroperators blijft een verdere penetratie in de niet georganiseerde reismarkt de belangrijkste uitdaging, zeker nu blijkt dat steeds meer dienstverstrekkers zich met behulp van de nieuwe media op het tot voor kort voorbehouden terrein van touroperators begeven.

De toegenomen webconcurrentie verhoogt ook de druk op de marges. Begin 2006 introduceerden de meeste airlines de 0-commissie.

Meer dan ook geldt dat elke reisprofessional deze evoluties van nabij moet opvolgen en waar mogelijk moet inspelen op de mogelijkheden die worden geboden. Verdere investeringen in opleiding en efficiënte bedrijfsprocessen - bv. E-Invoice, E-ticket, de BTN messenger - blijven onontbeerlijk. Dit alles, gecombineerd met het ontwikkelen van consumentvriendelijke garanties en unieke USP's (verzekering insolventie, Geschillencommissie, kwaliteitsnormen enz) zal bepalend zijn voor ons aller voortbestaan.

ABTO is vastbesloten haar **kwaliteitslabel** ook in 2007 verder uit te bouwen. Met de opmars van het medium internet en een steeds groter wordende webconcurrentie kon een internetgedragscode dan ook niet langer uitblijven. Het afgelopen jaar werden belangrijke inspanningen geleverd om de websites van de leden te verbeteren. Leden die aan de gedragscode voldoen mogen voortaan het ABTO E-travel Garantie logo voeren.

ABTO wil ook in de toekomst een forum blijven waar touroperators (groot én klein) overleg kunnen plegen, waar men in kan spelen op de steeds groter wordende dynamiek in de reissector en waar men alert kan reageren op actuele zaken.

De diverse actiepunten van ABTO komen hierna aan bod.

1) Leden

In 2006 bleef het ledenaantal van ABTO stabiel.

Eind 2006 vervoegde directseller Sunweb vakanties ABTO. Deze touroperator nam recent ook Jiba over. Door de stopzetting van Indigo (het handelsfonds werd overgenomen door Corendon) verloor ABTO ook een lid. Het handelsfonds van Indigo werd evenwel overgenomen door een ander ABTO-lid, Beltur Voyages, beter gekend als Corendon Vliegvakanties.

ABTO groepeerd vandaag 31 reisorganisatoren. De **31 ABTO-leden** vertegenwoordigen **56 merknamen** en een marktaandeel van meer dan **90%** inzake georganiseerd reizen. Samen realiseerden zij het voorbije jaar een omzet van méér dan **1,75 miljard EURO** en zorgen ze voor een rechtstreekse tewerkstelling van +/- 1500 personen.

Ook bij **de geassocieerde leden** blijft de belangstelling voor de werking van ABTO groot. ABTO telt inmiddels zevenentwintig geassocieerde leden, waaronder The Brussels Airport Company, De Europese, het Garantiefonds Reizen, en 24 toeristische diensten. De geassocieerde leden worden nauw betrokken bij de sociale evenementen van ABTO. Zij worden uitgenodigd op de persconferenties en krijgen maandelijks een overzicht van de belangrijkste marktrends.

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

Wat betekent dit lidmaatschap? Van welke voordelen kunnen onze leden genieten?

- **"Label of Quality"**: de ABTO-leden verkrijgen het tour operating kwaliteitslabel. Het label is een begrip voor een zorgeloze vakantie met talrijke garanties op het vlak van de kwaliteit. Steeds meer leden maken gebruik van dit label bij externe communicatie. (kijk maar na in de brochures, briefwisseling...)
- Alvorens als lid aanvaard te worden, dienen de ABTO leden een financiële en technische screening te ondergaan.
- Daarnaast houdt het lidmaatschap automatisch de erkenning van de vzw Geschillencommissie Reizen in, alsook de integrale toepassing van de Algemene Reisvoorwaarden in de brochures. Aldus heeft de klant de garantie dat hij geniet van voorwaarden die werden uitgewerkt met de verbruikersverenigingen. Hij kan bij problemen i.v.m zijn reis beroep kan doen op de Geschillencommissie Reizen. De Geschillencommissie Reizen voorziet naast een arbitrageprocedure nu ook een verzoeningsprocedure.
- De verzekering tegen insolventie is vanzelfsprekend ook een voorwaarde tot lidmaatschap. Bij een eventueel faillissement is het geld van de klant in veilige handen.
- Tot slot dienen de ABTO leden de verschillende gedragscodes, evenals de deelname aan de WES-studies te aanvaarden.

Via allerlei initiatieven tracht ABTO het kwaliteitslabel verder uit te bouwen en de naam bekendheid ervan bij het publiek en de sector te vergroten.

In 2001 werd de **Brochure+**, goed **ingelicht op reis uitgegeven**. De brochure werd gerealiseerd in samenwerking met het Ministerie van Economische Zaken en Test Aankoop. De inhoud van deze brochure en nog veel meer vindt men ook terug op de **website van ABTO**. (www.abto.be)

In 2005 werd deelgenomen aan het communicatieproject van het vakantiesalon van Brussel. In het **Uw-vakantiemagazine** dat op 500.000 werd een dubbele redactionele pagina verzorgd.

In 2006 werd de **internetgedragscode** gelanceerd. Hiervoor werd een nieuw logo, het E-travel guarantee logo ontworpen. Dit logo is inmiddels terug te vinden op heel wat websites.

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

Onze leden dragen kwaliteit hoog in het vaandel. ABTO is er fier op dat haar leden jaar na jaar in de prijzen vallen bij de jaarlijkse TM/BTF awards uitreiking. Net als de voorbije jaren konden we met trots vaststellen dat alle award winnaars binnen het touroperatorsegment ABTO-leden zijn. Langs deze weg wensen wij deze leden nog eens hartelijk proficiat te wensen.

2) WES

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

Het WES verzorgt drie 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 250 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.

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

In 2006 werd werk gemaakt van de modernisering van het panelonderzoek. Door de technologische evolutie zijn we vandaag in staat om heel wat meer data te verzamelen en te verwerken. Heel wat leden rapporteren nu reeds de uitgebreidere data.

Samen met Nederland (NIPO), vervult ABTO **al meer dan 15 jaar een pioniersrol**. ABTO mag fier zijn op dit resultaat. Met de modernisering van het WES onderzoek versterkt ABTO zijn koploperspositie. Opmerkelijk is de vaststelling dat steeds meer landen ons voorbeeld volgen. Recent werd ook in Frankrijk (CETO) en het Verenigd Koninkrijk (FTO) een panelonderzoek opgestart. Onze Franse zustervereniging doet hiervoor eveneens beroep op de expertise van het WES.

Wegens hun grote commerciële waarde worden de resultaten van de WES-studies niet openbaar gemaakt. De globale tendensen en overzichten van het panelonderzoek worden wel twee keer per jaar aan een select persgezelschap vrijgegeven.

Zoals elk jaar kregen de persconferenties van ABTO ruime weerklank in dagbladen en tijdschriften. (*dossier op aanvraag verkrijgbaar*) De jaarlijkse persconferenties van ABTO werden bijgewoond door +/- 20 journalisten.

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

3) Technische Comités

3.1) Via haar regionale **vzw VRTO**, wordt ABTO in het Vlaams Technisch Comité voor de Reisbureaus vertegenwoordigd door **Bart Brackx, Lieven De Craemer, Veerle De Boeck en Frank Van Den Eynde**.

De vertegenwoordigers van ABTO spelen een actieve rol in het Technisch Comité, dat minstens 1x per maand samenkomt. De inbreng van sectoriele know how blijft ons inziens van primordiaal belang. ABTO benadrukt dat het Technisch Comité, met vertegenwoordigers van alle deelsectoren de meest aangewezen plaats is om advies uit te brengen over de materies die reisbureaus aanbelangen. Het voorbije jaar bracht het Technisch Comité zijn advies uit over het nieuwe ontwerpdecreet statuut reisbureaus. ABTO wenst dat het technisch comité ook betrokken wordt bij de uitvoeringsbesluiten. Vooral daar is de expertise van de leden van het technisch comité van grote waarde.

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

Dankzij een nauwere samenwerking met de overheden en verzekeraars worden de beslissingen betreffende vergunningen nu sneller en efficiënter meegedeeld. ABTO blijft echter aandringen op een snelle informatisering van de overheidsdiensten. Met de hedendaagse technologie moet het nu toch mogelijk zijn om op elk ogenblik actuele informatie te bekomen over de bestaande vergunningen. Dit is enerzijds belangrijk om de schade voor een TO ten gevolge van de intrekking van een vergunning te beperken, anderzijds kan deze informatie, o.a. personeel bijdragen tot een beter inzicht in de sector.

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

Onze Voorzitter, Jean-Luc Hans doet dit al als beheerder van het O.P.T., l'Office de Promotion du Tourisme (Bruxelles et Wallonie). Aan Vlaamstalige zijde zetelt Veerle De Boeck in het Raadgevend Comité van Toerisme Vlaanderen. ABTO is ten slotte eveneens vertegenwoordigd in de Hoge Raad voor Zelfstandigen en KMO's, evenals in de in 2001 opgerichte sectorcommissie toerisme van de SERV.

4) IFTO

De International Federation of Tour Operators, die reisorganisatoren uit 15 landen vertegenwoordigt (méér dan 66 miljoen klanten per jaar) speelt een belangrijke rol op het vlak van de **behartiging van de TO-belangen op internationaal vlak**: opvolging van problemen met bestemmingen, visa, luchthavens, gezondheid & veiligheid, overboeking, marktendensen, Europese wetgeving, hotels, luchthaventaksen, duurzaam toerisme,...

IFTO speelt onder meer een belangrijke rol bij de ontwikkeling van standaarden, oa inzake gezondheid, veiligheid, en duurzame ontwikkeling zonder uitzondering belangrijke materies bij de ontwikkeling van elk toeristisch product. Hiertoe worden de zogenaamde "Codes of Practice" ontworpen, handboeken die de hoteliers en andere verstrekkers van diensten moeten helpen bij de identificatie van de risico's die verbonden zijn met hun activiteiten. In het begin van de jaren 2000 werden de eerste handboeken (**brandveiligheid en de voedselhygiëne**) gerealiseerd. De reeks werd

aangevuld met handboeken inzake **zwembadveiligheid, kinderclubs, stranden en het onderzoek van calamiteiten die zich voordoen**. Voor elk van deze thema's werden handboeken ontworpen met procedures die eventuele risico's voor de consument moeten beperken. In 2003 werd in de schoot van IFTO het forum 'duurzaam toerisme' opgericht. Via dit forum worden verschillende initiatieven inzake duurzaam toerisme uitgewisseld. Op dit ogenblik werd reeds in 3 landen (Nederland, België, en UK) een internetcursus voor reisorganisatoren ontworpen.

Omdat de samenwerking op dit vlak leidt tot een algemeen erkende internationale standaard en omdat individuele reisorganisaties vaak niet bij machte zijn om de kostprijs van deze studies te dragen betekent deze internationale samenwerking ontegensprekelijk een toegevoegde waarde voor de touroperators.

Verder dient vermeld te worden dat ABTO, in samenwerking met IFTO, EWGLI (European Working Group on Legionella Infections) en de Vlaamse overheid een procedure heeft uitgewerkt voor **legionella-gevallen** in buitenlandse accommodaties. De Vlaamse Gezondheidsinspectie en EWGLI informeren ABTO over alle zorgwekkende Legionella-gevallen die verband kunnen houden met binnen- of buitenlandse accommodaties. Het spreekt voor zich dat deze initiatieven in belangrijke mate bijdragen tot een betere bescherming van de consument. Het is opvallend dat het aantal legionella-gevallen in accommodaties die gecontracteerd worden door ABTO-leden verwaarloosbaar klein is geworden. Meer en meer hoteliers gebruiken de checklists inzake legionella.

5) ECTAA

Op Europees niveau wordt ABTO vertegenwoordigd door ECTAA (European Community Travel Agents and Tour Operators Association.). Het 5 koppige secretariaat bevindt zich te Brussel en alle ontwikkelingen m.b.t. Europese aangelegenheden worden hier met argusogen gevolgd. Door de jaren heen ECTAA is uitgegroeid tot één van de belangrijkste gesprekspartners op Europees niveau en slaagt zij er steeds meer in om Europese initiatieven in het voordeel van onze sector te laten evolueren.

In de periode 2006-2008 wordt het voorzitterschap van ECTAA waargenomen door België. De Federatie van de Toeristische Industrie, waar ook ABTO lid van is, heeft Jan Van Steen afgevaardigd voor deze belangrijke taak. Wij danken Jan voor zijn niet aflatende inzet.

ECTAA heeft zich ook het afgelopen jaar beziggehouden met tal van projecten: IATA, de CRS Code of Conduct, de problematiek van de ADM's, PSAA, Air Passenger Rights, de BTW, de herziening van de richtlijn pakketreizen en de richtlijn verkoop op afstand, de dienstenrichtlijn, de dekking insolventiteit voor luchtvaartmaatschappijen, transparantie van luchtvaarttarieven

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

- Begin 2006 werd de verordening EG 2111/2005 betreffende het informeren van luchtreizigers over de identiteit van de exploiterende maatschappij en het publiceren van de zogenaamde blacklist van kracht. Reisagenten en touroperators moeten hun klanten voortaan informeren over het bestaan van de communautaire black list. Vanaf 16 juli 2006 moet de klant ook geïnformeerd

worden over de luchtvaartmaatschappij die de vlucht zal uitvoeren. Onze leden kunnen gebruik maken van de nota en modelclausules opgesteld door ABTO. Verder worden ze door ABTO geïnformeerd over de aanpassingen aan de communautaire lijst.

- Ook luchtreizigers met beperkte mobiliteit (PRM's) genieten voortaan meer bescherming. Deze verordening werd op 5 juli 2006 aangenomen en wordt volledig van toepassing in 2007. Met betrekking tot de implementatie werd in 2006 overleg opgestart met Brussels Airport.
- Op 12 december 2006 werd de dienstenrichtlijn 2006/123 aangenomen. De lidstaten hebben tot 28 december 2009 tijd om deze richtlijn om te zetten in nationaal recht. Deze dienstenrichtlijn belangrijke gevolgen voor onze sector. Bestaande vergunningstelsels, zoals deze betreffende het statuut van de reisbureaus zullen aangepast moeten worden aan de nieuwe regelgeving betreffende de vrije dienstverlening en vrije vestiging. Deze richtlijn zal ook toelaten dat buitenlandse reisbureaus die occasioneel diensten leveren niet onderworpen zijn aan een vergunningsplicht.
- In de loop van 2006 werd verder ook aandacht besteed aan de herziening van belangrijke wetgeving zoals de richtlijn pakketreizen, verkoop op afstand en BTW. ABTO heeft een vertegenwoordiger in de werkgroepen van ECTAA (legal en fiscal committee) die voorbereidend werk leveren.
- Tenslotte kan nog melding gemaakt worden van het voorstel tot verordening betreffende gemeenschappelijke regels voor de exploitatie van luchtvervoersdiensten, een voorstel dat in België met bijzondere aandacht wordt gevolgd. Met het voorstel beoogt de commissie een grotere transparantie van tarieven in de luchtvaart. Taksen, heffingen en toeslagen zouden voortaan in de tarieven verwerkt moeten worden. ABTO is hier al langer pleitbezorger van. Bovendien voorziet het voorstel dat luchtvaartmaatschappijen extra financiële garanties moeten aantonen. Net als ECTAA is ABTO van mening dat ook luchtvaartmaatschappijen voldoende garanties moeten leveren om in geval van insolventie te zorgen voor de terugbetaling van de klant en desgevallend een repatriëring.

In 2006 werd ook de omzetting van de in 2002 aangenomen richtlijn inzake verzekeringsbemiddeling verder opgevolgd. Door aanneming van de wet van 22 februari 2006 tot wijziging van de wet van 27 maart 1995 worden de reisbureaus niet langer onderworpen aan de wet Cauwenberghs. Zij moeten zich voor de verkoop van reisverzekeringen niet langer inschrijven als verzekeringstussenpersonen. ABTO juicht deze administratieve vereenvoudiging toe.

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** (bv. eerlijke handelspraktijken, BTW...) **en deregulering** maar traag op gang komt. Dit wordt mede veroorzaakt door de logge beslissingsprocedures van de Europese Unie. De unanimiteitsregel voor bepaalde materies en compromissen leiden helaas te vaak tot partiële harmonisatie. De uitbreiding van de EU vereenvoudigt dit evenmin.

In een sector als de onze kan dit nefast zijn.

De invoering van de EURO en de snelle opmars van het internet heeft belangrijke gevolgen gehad voor de sector: de markten zijn vandaag veel transparanter geworden, de markt vergroot en wordt toegankelijk voor binnen- en buitenland. De reissector is vandaag één van de belangrijkste sectoren die geconfronteerd wordt met de grensoverschrijdende verkoop. Heel wat actoren in de toeristische industrie zoals hotels, car rental bedrijven, airlines en touroperators bieden hun producten reeds aan op **internet**. Door de toegenomen transparantie van de waardeketen, verhoogt ook de druk op reisagenten en touroperators om hun toegevoegde waarde te bewijzen.

Zolang er geen harmonisatie is van de wetgevingen in de verschillende landen, blijft het risico op concurrentievervalsing reëel. En deze concurrentievervalsing kan nefast zijn voor onze ondernemingen. Een aantal concrete voorbeelden:

- Prijsbepalingen, publicaties en promoties kunnen volgens de Belgische wetgeving enkel onder strikte voorwaarden. De Handelspraktijkenwet bepaalt dat alle taksen en diensten die verplicht betaald moeten worden inclusief moeten zijn. (luchthaventaksen, aankomst- en vertrekbelastingen, BTW, verblijftaksen, ook verplichte supplementen zoals fueltoeslagen, verzekeringen, nieuwjaarsdiners, schoonmaak). Aangezien de wetgeving in de ons omringende landen deze verplichting niet oplegt, wordt de Belgische reissector geconfronteerd met een “optische” concurrentievervalsing die oploopt tot 20% en meer. Het probleem wordt steeds groter naarmate internet en grensoverschrijdende verkoop toeneemt. Het voorstel van de Commissie betreffende gemeenschappelijke exploitatieregels voor luchtvervoersdiensten (zie hoger) wordt daarom verwelkomd door de sector.
- Verschillende Europese lidstaten stellen de verkoop van reizen vrij van BTW. Reizen in Nederland, Ierland en Denemarken zijn hierdoor tot 4% goedkoper dan deze in België. Ook het BTW-tarief verschilt van land tot land. In 2002 nam de Europese Commissie het initiatief om artikel 26 van de 6e BTW-richtlijn te herzien. De Commissie stelde toen vast dat 11 van de 15 lidstaten deze richtlijn niet correct hadden omgezet. Via een nieuw voorstel beoogde de commissie een gelijkvormige toepassing van de BTW voor de reisbureaus in alle landen. In het voorstel worden de bestaande vrijstellingen afgeschaft en discriminaties - belangrijk voor België want België is het enige land waar reizen buiten de EU worden onderworpen aan BTW - weggewerkt. De procedure tot aanneming is evenwel zwaar en wordt bemoeilijkt door de unanimiteitsregel die geldt voor fiscale materies. Eind 2003, onder het voorzitterschap van Italië werd een laatste poging gedaan om tot een consensus te komen. Sindsdien zit het dossier muurvast. De Commissie heeft aangekondigd dat ze een procedure zal opstarten tegen de lidstaten die in gebreke zijn met de huidige wetgeving. Mogelijk kan dit leiden tot een doorbraak.
- Bij de omzetting van de Europese richtlijn inzake pakketreizen maakte België gebruik van de minimumclausule om de consument extra te beschermen. In de meeste landen geldt de bescherming enkel voor de aankoop van pakketreizen. De Belgische wetgever echter, ging van meet af aan verder en verleent ook de klant die enkelvoudige prestaties aankoopt extra bescherming. (oa informatieplicht, verzekering insolventie etc.) Deze situatie werkt concurrentievervalsing in de hand. In Juli 2006 kwamen de lidstaten voor het eerst samen om een eventuele herziening van de richtlijn pakketreizen te bespreken. ABTO verwelkomt het initiatief van de commissie. De richtlijn is verouderd en houdt geen rekening met nieuwe evoluties in de reisindustrie. ABTO heeft bij de bevoegde minister aangedrongen op overleg met de sector. Het lijkt ons aangewezen dat de besprekingen op Europees niveau worden afgewacht alvorens met de herziening van de Belgische wetgeving wordt van start gegaan.

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

ABTO moet alert blijven. Veel van deze materies hebben een grote invloed op de toekomst van onze sector. ABTO zegt ja aan de Europese overheid indien ze de belangen van de reissector wil behartigen, d.w.z. initiatieven nemen in het voordeel van de verdere groei van de sector (harmonisering en deregulering). Wanneer het erom gaat de sector te belasten met overregulering, zegt ABTO volmondig "neen". Dan zullen wij er alles aan doen opdat de maatregelen geen doorgang zouden vinden.

6) Federale en regionale wetgeving.

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

6.1) Het statuut van de reisbureaus.

Nadat het door de vorige regeringen goedgekeurde samenwerkingsakkoord een negatief advies ontving vanwege de Raad van State, die bepaalde dat deze wetgeving enkel toekomt aan de gewesten - een stellinginname die belangrijke gevolgen kan hebben, en vragen oproept voor de reisbureaus, gevestigd in het Brussels gewest - lijkt een uniforme regeling voor heel het land verder weg dan ooit.

Ondanks het feit dat ABTO meent dat de consument recht heeft op solvabele, professionele en betrouwbare reisbureaus, protesteert ABTO tegen het feit dat ons land in deze materie met twee snelheden evolueert.

Ingevolge de inwerkingtreding van het minidecreet, zagen de Vlaamse reisbureaus hun financiële lasten in 1997 - de borgtochten werden onder meer verhoogd met +/- 275% - sterk toenemen, daar waar de Franstalige en Duitstalige collega's ongemeoid werden gelaten.

De scheef trekking zette zich verder door in 2002 en 2003. **Jeugdorganisaties** die ten behoeve van hun leden reizen organiseren en verkopen (**decreet 19/7/2002**) en organisaties die vallen onder het decreet "**Toerisme voor Allen**" (**decreet 18/7/2003**) worden voortaan volledig vrijgesteld van de vergunningsplicht. ABTO is van mening dat de deur voor misbruiken wordt opengezet. Het voorstel van de sector om minimaal een registratieplicht te voorzien werd niet weerhouden. Een effectieve controle op de naleving van de consumentenwetgeving, inzonderheid de reiscontractenwetgeving wordt door het decreet onmogelijk gemaakt. ABTO kan niet anders dan dit te betreuren, temeer daar de bevolkingscategorieën die de meeste bescherming verdienen nu worden blootgesteld aan misbruiken.

ABTO verwelkomt het initiatief van Minister Bourgeois voor de modernisering en actualisering van het statuut van de reisbureaus. De huidige wetgeving dateert van 40 jaar geleden en stamt bijgevolg uit een tijdperk waar onder andere internet en andere digitale toepassingen nog onbekend waren.

Eind 2006 werd het ontwerpdecreet houdende het statuut van de reisbureaus overgemaakt aan het Vlaams Parlement. Dit decreet wordt begin 2007 besproken. Een expertenwerkgroep buigt zich momenteel over de uitvoeringsbesluiten.

Inhoudelijk legt ABTO de nadruk op twee belangrijke elementen: **de bescherming van de consument** en de ontwikkeling van onze bedrijven in een **Europese context**.

- 6.1.1) De bescherming van de consument kan volgens ABTO het best gerealiseerd worden door het voorzien en aanbieden van een grote mate van **professionalisme**. De invoering van strengere vereisten inzake beroepsbekwaamheid, de verhoging van de financiële garanties, en een adequate plichtenleer kunnen ertoe bijdragen dat het vertrouwen van de consument verder blijft groeien. In dat kader vragen wij de overheid ook rekening te houden met de Europese bepalingen inzake insolventie en het bekomen of behouden van een vergunning rechtstreeks afhankelijk te maken van het bezit van een verzekering tegen insolventie. Wij stellen vast dat met de intrede van Internet heel wat **nieuwe categorieën van tussenpersonen in reizen** ontstaan: luchtvaartmaatschappijen, hotelportalen, boekingscentrales enz. In zoverre zij via bemiddeling of organisatie inkomsten verwerven zouden zij aan dezelfde voorwaarden moeten voldoen als andere tussenpersonen in de reissector, met name de reisbemiddelaars en reisorganisatoren.

6.1.2) De vrije concurrentie binnen de Europese unie. Op het vlak van de technische uitrusting heeft België vandaag de strengste wetgeving van Europa (zie studie ECTAA/ABTO). In de overige Europese lidstaten tekent zich echter een duidelijke liberaliseringsbeweging af. ABTO pleit voor een totale liberalisering op dit vlak. Niet enkel in België, maar vooral ook in de omringende landen zien we een snelle opmars van virtuele reisbureaus, mobiele reisagenten enz. Reisbureaus staan steeds meer onder druk om hun meerwaarde te bewijzen. De hedendaagse klant wil snel, eenvoudig en gemakkelijk toegang tot de diverse boekingskanalen. De wetgeving moet dringend aangepast worden zodat we op deze nieuwe noden kunnen inspelen. Ook de verkoop op beurzen en luchthavens staat reeds lang op het verlanglijstje van onze leden.

Op 12 december 2006 werd de dienstenrichtlijn 2006/123 aangenomen. De lidstaten hebben tot 28 december 2009 tijd om deze richtlijn om te zetten in nationaal recht. Het is duidelijk dat rekening gehouden moet worden met deze nieuwe wetgeving bij de uitwerking van een nieuw statuut.

ABTO pleit voor de afstemming van de Belgische wetgeving op deze van de ons omringende landen. Wij hopen dat gezond verstand in deze materie overweegt op corporatistische overwegingen zodat onze leden de Europese concurrentiestrijd het hoofd zullen kunnen bieden.

6.2) BTW

Op 29 december 1999 verscheen in het Belgisch Staatsblad een KB dat het BTW-stelsel fundamenteel hervormt. In de praktijk zien we dat het KB nog steeds niet wordt toegepast. Begin 2000 ontvingen de beroepsvereniging een toezegging waarin de minister beloofde, in afwachting van een aanschrijving, geen kritiek te formuleren op de reisbureaus die het oude dan wel het nieuwe systeem toepassen.

Nu zeven later is er nog steeds geen sprake van een nieuwe aanschrijving. In het licht van de herziening van artikel 26 van de 6^e BTW-richtlijn (margeregeling reisbureaus – zie hoger) werd de implementatie van het eerder vermeldde KB steeds uitgesteld.

Wij hopen nu dat zowel op Europees- als Belgisch vlak snel vooruitgang wordt geboekt. De toezegging met betrekking tot de vrijstelling van BTW op reizen buiten de EU hangt af van de voortgang van het dossier op Europees niveau.

De afgelopen jaren werd intens onderhandeld met de BTW-administratie. In 2005 resulteerde dit overleg in twee belangrijke beslissingen:

- Begin 2005, met de invoering van de 0-commissie, werden de reisbureaus geconfronteerd met de problematiek van de BTW op de fees die aangerekend werden ter vervanging van de commissie. 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 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.

6.3) Wet Handelspraktijken

6.3.1) De inbegrepen annuleringsverzekering: geen verboden gezamenlijk aanbod.

ABTO verdedigt het standpunt dat de inbegrepen annuleringsverzekering geen verboden gezamenlijk aanbod inhoudt. De inbegrepen annuleringsverzekering biedt een toegevoegde waarde voor zowel de consument als de sector. ABTO blijft voorstander van een keuzemogelijkheid in hoofde van de touroperator en steunt daarom de beslissing om het dossier te laten beoordelen door de rechtbanken.

Het standpunt van ABTO werd inmiddels bevestigd door de rechtspraak. (zie Vz. Kh. Brugge, 5 juni 2003, Corr. Mechelen, 19 mei 2004.)

6.3.2) Dossierkosten

Dit dossier dateert van eind 2002, toen het door toenmalig minister van Economie Picqué voor het eerst werd voorgelegd aan de Raad voor het Verbruik. Op 27 januari 2004 bracht de Raad voor het Verbruik een verdeeld advies uit. Daar waar consumentenorganisaties dossierkosten ontoelaatbaar achten zijn de vertegenwoordigers die de beroepssectoren vertegenwoordigen, unaniem van mening dat de bestaande wetgeving de toepassing van dossierkosten niet verhindert.

In 2005 kwam dit ‘dossier’ opnieuw op tafel te liggen naar aanleiding van het ontwerp Koninklijk Besluit “betreffende de aanduiding van de tarieven van bepaalde diensten van reisbemiddeling”. Niettegenstaande zowel de Hoge Raad voor Middenstand en KMO's als de sector bezwaren formuleerden, werd het KB op 17 maart 2006 goedgekeurd door de ministerraad.

De samenwerking tussen de beroepsverenigingen is dit dossier zeer succesvol gebleken. De publicatie van het KB werd uitgesteld na overleg met de bevoegde ministers, de kanselarij van de eerste minister en zelfs een interventie van de vakbonden en een nieuw overleg met het kabinet van Minister van den Bossche werd opgestart. Het advies van de Raad van State ondersteunt de sector in zijn overtuiging dat een verbod op bepaalde dossierkosten niet geoorloofd is.

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 die expliciet worden opgenomen in de modellijst.

6.3.3) Verkoop op afstand

Op 25 mei 1999 keurde het parlement een belangrijke wijziging goed aan de wet op de handelspraktijken en bescherming van de consument. Deze wijziging betrof onder meer de implementatie van de Europese richtlijn betreffende de verkoop op afstand van diensten.

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

Na moeizame onderhandelingen werd eind 2002 een compromis bereikt. Het KB van 18 november 2002 betreffende de verkoop op afstand van toeristische diensten voorziet voortaan een gedeeltelijke uitzondering op de bepalingen betreffende de verkoop op afstand. De concurrentievervalsing die ontstaan is na de omzetting van de richtlijn werd gedeeltelijk weggewerkt. Dit was vooral belangrijk voor het verzakingsrecht. Dit is voortaan niet meer van toepassing op de verkoop van toeristische diensten.

Op 10 mei 2005 (zaak 336/03-Easycar) werd een belangrijk arrest geveld 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.

De Europese Commissie onderzoekt momenteel of een herziening van de richtlijn wenselijk is. ABTO volgt de werkzaamheden van de commissie van nabij op. Het is van fundamenteel belang dat de vrijstellingen die gelden voor leveranciers van diensten, met name de hoteliers, luchtvaartmaatschappijen etc., onverkort van toepassing zijn op de touroperators en reisagenten.

6.3.4) Inclusie van taksen en verplichte diensten.

De bepalingen van artikel 3 van de Wet op de handelspraktijken, die reisorganisatoren verplichten om de verplicht te betalen diensten te verwerken in de prijzen zorgt reeds jaren voor concurrentievervalsing met de ons omringende landen. Luchthaventaksen, verblijfsbelastingen, toeslagen voor nieuwjaarsdiners, verzekeringen enz moeten in de meeste Europese landen niet opgenomen worden in de gepubliceerde tarieven. Dit zorgt niet enkel voor praktische problemen, maar ook voor optische prijsvervalsing.

Deze problematiek werd voor het eerst actueel in 1998, met het Lagrange arrest. Niet enkel de verplichte inclusie van diensten kwam toen op de helling te staan, ook promoties, vroegboekkortingen en andere prijsbepalingen stonden ter discussie.

Ingevolge het arrest, werd een werkgroep samengesteld. Het **Lagrange-agreement**, dat aanvaard werd door de ABTO-leden, tracht een antwoord te bieden aan de meest voorkomende problemen. Het akkoord wordt regelmatig geëvalueerd en verder verfijnd.

Naar aanleiding van het arrest werd ook onderhandeld met de bevoegde ministers ten einde een meer aangepaste wetgeving te bekomen.

Op 22 juni 2004, bijna 1 jaar na de goedkeuring ervan werd het KB van 11 juli 2003 houdende de vaststelling van bijzondere regels inzake prijsaanduiding in de reissector gepubliceerd. Hiermee kwam er een eind aan jarenlange rechtsonzekerheid. Ter plaatse te betalen taksen en retributies moeten voortaan niet meer in de prijs begrepen worden. De klant moet er wel over geïnformeerd worden. Ook voor variabele kosten (bepaalde verblijfstaksen) bestaan er uitzonderingen.

ABTO meent dat een verdere harmonisering van de wetgeving op Europees niveau onontbeerlijk is. Het voorstel tot verordening betreffende gemeenschappelijke regels voor de exploitatie van luchtvervoersdiensten wordt in België positief onthaald. Met het voorstel beoogt de commissie ook een grotere transparantie van tarieven in de luchtvaart. Taksen, heffingen en toeslagen zouden voortaan in de tarieven verwerkt moeten worden.

7) Mens & milieu

Toerisme heeft als een van 's werelds grootste economische activiteiten een enorme impact op mens en milieu. Om die impact niet te laten leiden tot afbraak van wat reizen zo aantrekkelijk maakt, namelijk een mooie natuur, goed milieu en een andere cultuur, moet door alle betrokken partijen gewerkt worden aan een duurzaam toerisme. Vandaag wordt samen met IFTO, ECTAA en andere zusterorganisaties van ABTO samengewerkt om de weg te openen naar een collectief internationaal beleid terzake.

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

- 7.1) Milieucode: de leden hebben unaniem een code (*verkrijgbaar op aanvraag*) aanvaard waarin zij belangrijke milieuprincipes onderschrijven.
- 7.2) **In de Brochure +, “goed ingelicht op reis”**, nu ook te raadplegen op de website van ABTO wordt een heel hoofdstuk aan dit thema gewijd. “Te gast in vreemde landen”, is een beknopte handleiding voor een mens- en milieuvriendelijker toerisme en moet de reizigers sensibiliseren, zodat de belasting van het milieu kan geminimaliseerd worden.
- 7.3) Brochures: de brochures van de leden worden gedrukt op chloorvrij papier met milieuvriendelijke inkt. Ideaal zou zijn minder brochures te drukken. Daartoe dienen reisagenten en reizigers bewust gemaakt te worden dat de brochures geen waardeloos promotiemateriaal zijn.
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 reeds bestaande internetcursus van onze zusterorganisatie ANVR werd op Belgische leest geschoeid en vanaf februari 2005 beschikbaar gesteld aan de ABTO-leden.

- 7.5) Sekstoerisme en kinderprostitutie ABTO kant zich sterk **tegen het sekstoerisme en kinderprostitutie** in het bijzonder. In het verleden werden reeds tal van projecten en initiatieven ondersteund door ABTO. De eerste aanzet werd gegeven in **1995** toen unaniem beslist werd het **charter van ECPAT** (End Child Prostitution in Asian Tourism) te ondertekenen. Leden die rechtstreeks of onrechtstreeks meewerken aan deze vormen van toerisme worden onmiddellijk uit de beroepsvereniging gesloten. Later volgde het project **“Reizen met respect”(1997)**, de door de Europese Commissie gesteunde **bagagelabel-folder (1998)** en de lancering **van een handboek voor het onderwijs (1999)**. **In september 2004** werd de meest recente campagne gelanceerd: **stopkinderprostitutie.be**.

Via werkvergaderingen, onder andere met ECPAT, de federale politiediensten en andere actoren wordt de evolutie van de problematiek van nabij opgevolgd. De nadruk wordt vandaag vooral gelegd op preventie. Het thema komt tenslotte aan bod binnen de vergaderingen van ABTO, in de brochure van ABTO en op de website.

Het is duidelijk dat ABTO streeft naar een positieve aanpak van deze problematiek. Het mag niet de bedoeling zijn dat bepaalde bestemmingen zouden afgeschreven worden wegens het onverantwoord gedrag van een kleine groep reizigers.

8) Brussels Airport

ABTO en The Brussels Airport Company, het bedrijf dat de luchthaven exploiteert, **hebben de afgelopen jaren een traditie opgebouwd van permanent overleg**. Samen proberen wij de ongemakken die onze leden en klanten ondervinden weg te werken.

Heel wat actiepunten van ABTO werden reeds gerealiseerd: meer parkeergelegenheid, de verhoging van het aantal badges, de ABTO-parking, de opening van een snackcorner die 24/24 bereikbaar is, faciliteiten voor kinderen, de apotheek, de vermelding van de chartervluchten in de timetable van de luchthaven enz...

Andere thema's, zoals de voorziening van speciaal uitgeruste wachtruimtes voor slachtoffers van verkeersvertragingen en caddy's voor de airside blijven actueel.

Ook na de overname door Macquarie airports bleef het overleg intact. In de zomer van 2005 nam ABTO deel aan de overlegondes met betrekking tot het tariefsysteem 2006-2011. Hoewel de akkoorden met betrekking tot de prijsstabiliteit door de ABTO-leden gunstig werd onthaald, bestaat er nog steeds een bezorgdheid, en dit vanwege de vaststelling dat operationele kosten van de luchtvaartmaatschappijen nog steeds, en zelfs in toenemende mate worden verhaald op de passagiers. Vooral voor de chartermaatschappijen met hoge bezettingsgraden is dit nadelig.

De aankondiging dat de tarieven ook in 2007 opnieuw zouden stijgen stootte op veel verzet in de sector. Van prijsstabiliteit was opeens geen sprake meer toen bleek dat de kosten voor extra beveiligingsmaatregelen opnieuw zouden doorgerekend worden aan de gebruikers van de luchthaven.

ABTO blijft van oordeel dat ook de overheid een deel van deze kosten zou moeten dragen. Volgens ABTO zijn de kosten immers geen nieuwe kosten, die niet gekend waren tijdens het overleg in 2005.

Ook de problematiek van de nachtvluchten en de beperking van het aantal slots tijdens de nacht baart vele ABTO-leden zorgen. Het is duidelijk dat de ontwikkelingskansen van de chartertouroperators te Zaventem hierdoor worden gehinderd.

Uit de recente statistieken blijkt opnieuw duidelijk 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 oktober 2005 en november 2006 maar liefst 2.145.000 vliegvakanties en seat only's, goed voor 4.290.000 vertrekkende en terugkomende passagiers en een groei van om en bij de 3%.

De trafiek in Zaventem was in diezelfde periode goed voor 16.634.000 passagiers, een stijging van 3%.

Met +/- 4 miljoen vertrekkende en aankomende passagiers vertegenwoordigen de leden van ABTO ongeveer 25% van de trafiek op de luchthaven.

Wij wensen wij BIAC 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

2006 was opnieuw een goed jaar voor het Garantiefonds. Voor het eerst in zijn bestaande het Garantiefonds een jaar zonder schade. Er viel weliswaar 1 faillissement te betreuren, maar zonder schade voor het Garantiefonds tot gevolg.

Het Garantiefonds zal 2006, net als de voorgaande jaren kunnen afsluiten met een **positief bedrijfsresultaat**. De beleggingsresultaten zullen het positief resultaat verbeteren zodat de reserves verder kunnen toenemen. De positieve bedrijfsresultaten die het Garantiefonds de afgelopen jaren heeft geboekt, evenals de expertise die werd opgebouwd komen uiteindelijk ten goede aan de verzekeringsnemers. De opgebouwde reserves zullen ook in minder goede tijden een buffer vormen en zullen op termijn resulteren in een verdere reductie van de premie (nu 15/10.000) en mogelijk zelfs totale afschaffing ervan. Denken wij daarbij aan het Nederlandse voorbeeld.

De mutualisten profiteren ook in toenemende mate, via ristorno's, van de goede bedrijfsresultaten die het Garantiefonds realiseert. In 2005 bedroeg het ristorno al 21% op het bedrag van de premie, voor 2006 wordt 30% in het vooruitzicht gesteld. Vanaf 2007 zullen alle mutualisten in aanmerking komen voor een ristorno, dus ook diegenen die de minimum-bijdrage betalen.

Eind 2006 waren er 619 bedrijven (+/- 1150 verkooppunten) aangesloten bij het Garantiefonds.

ABTO wordt in het Garantiefonds vertegenwoordigd door **Stefan Boone, Freddy Dobbelaere, Geert Raes, en Veerle De Boeck**. Wij bedanken onze afgevaardigden hun niet aflatende inzet om van het Garantiefonds een stevige peiler van onze industrie te maken.

10) Geschillencommissie Reizen

De vzw Geschillencommissie Reizen heeft het afgelopen jaar opnieuw meer geschillen beslecht. De achterstand werd weggewerkt. In 2006 werden 237 dossiers behandeld door de arbitrale colleges van de Geschillencommissie Reizen.

Het klachtenpercentage blijft daarentegen vrij stabiel. In 2006 ontving het secretariaat van de Geschillencommissie 918 brieven, een daling van ongeveer 10%. Het klachtenpercentage bij de Geschillencommissie bedraagt ongeveer op 0,02%. Amper 2 klanten op 10.000 legt een klacht neer bij de Geschillencommissie reizen. In slechts 25% van de klachten komt het ook effectief tot een procedure.

Ondanks het feit dat de Belgische klant globaal genomen een tevreden klant is, - uit het recentste vakantieonderzoek van het WES blijkt dat ruim 90% van onze klanten hun reis bestempelen als uitstekend of goed, en slechts 1,7% niet tevreden zijn -, stellen wij vast dat deze klant de afgelopen jaren, mede onder impuls van de consumentenverenigingen steeds mondiger en veeleisender is geworden. Een tendens die zich ook aftekent in onze buurlanden.

Een goede kwaliteitszorg is daarom essentieel. Zeker indien men beseft dat een tevreden persoon zijn goede ervaringen overbrengt aan 2 personen terwijl de ontevreden klant het doorvertelt aan 10 personen. Omdat de meeste reisorganisatoren het belang van een goede kwaliteitszorg beseffen wordt de overgrote meerderheid van de klachten vandaag in der minne geregeld, waardoor ze niet meer voor het arbitraal college hoeven te komen.

Eind 2004 ging het pilootproject verzoening van start. 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 2006 werd voor 25 dossiers een verzoeningsprocedure opgestart. De tevredenheid bij de deelnemers lag zeer hoog. Het geringe aantal dossiers wordt wellicht verklaard door het feit dat de procedure nog te weinig bekend is. Sinds de zomer 2006 maken de algemene voorwaarden melding van deze procedure. Dit zal de bekendheid ten goede komen.

De ABTO-arbiters hebben het voorbije jaar deelgenomen aan **24 van de 37 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, Freddy Dobeelaere, Marc Lambert, Marie Lebrun, Danny Lepoudre, Paul Loose, Ronny Margodt en Claude Pérignon) voor hun zeer gewaardeerde inbreng.

De studiedagen voor de arbiters van de Geschillencommissie Reizen, steevast een groot succes, dragen bij tot de permanente opleiding van diegenen die nauw bij de werking van de Geschillencommissie betrokken zijn. In 2006 behandelde de studiedag de nieuwe Europese wetgeving inzake passagiersrechten en praktische problemen met betrekking tot de verzoening- en arbitrageprocedure.

Tenslotte verwijzen wij ook naar de in 2003 verschenen tweede versie van het arbitrale uitsprakenboek. Dit boek bundelt 847 uitspraken van de Geschillencommissie die werden geveld na de inwerkingtreding van de reiscontractenwet van 16/2/1994 en vormt een handig instrument voor arbiters, reizigers en reisbureaus. De samengevatte uitspraken zijn nu ook integraal beschikbaar op de website van de Geschillencommissie Reizen.

11) Allerlei

- Het ABTO-secretariaat volgt de gebeurtenissen in de reisindustrie op de voet op en stuurt dagelijks informatie naar de leden. ABTO is een informatiecentrum waar leden terecht kunnen met vragen, voor juridisch advies (reiswetgeving, handelspraktijken, luchtvaart fiscaliteit etc..) maar ook voor landen- en gezondheidsinformatie, informatie over vergunninghouders, buitenlandse reisorganisaties enz.
- Op de maandelijkse vergaderingen worden actuele dossiers besproken en acties vastgelegd. Voor gespecialiseerde materies worden werkgroepen opgericht die adviezen voorbereiden.
- ABTO wordt ook door particulieren, studenten en door de overheden om **informatie** verzocht. Het secretariaat ontvangt dagelijks tientallen telefoontjes en e-mails. De website van ABTO (www.abto.be) biedt een antwoord op de meest gestelde vragen. Hoewel dienstverlening aan derden niet de eigenlijke taak van ABTO is, tracht ABTO in de mate van het mogelijke iedereen van dienst te zijn. We vragen wel elke aanvraag schriftelijk te doen.
- ABTO onderhoudt vele contacten met de reisindustrie. Bepaalde vergaderingen worden opgesteld voor niet-leden, omdat een **voornam spreker** uitgenodigd is.
- **ABTO's nieuwjaarsreceptie** is zondermeer uitgegroeid tot een traditie. Elk jaar worden meer dan 400 uitnodigingen verzonden. Het resultaat is een concentratie van het kruim van de reisindustrie.
- Tenslotte informeert ABTO via **persberichten** derden over de belangrijke besluiten van en onderwerpen behandeld in onze maandelijkse algemene vergaderingen. ABTO heeft ook een abonnement op de persknipsels over de reissector en lag ook dit jaar aan de basis van meer dan honderd persartikelen (*op aanvraag*). ABTO is ook te bereiken via Internet: E-mail naar "abto@skynet.be of info@abto.be ".

Veerle De Boeck
Secretaris-Generaal