



Vlaams
Parlement

stuk **1523** (2011-2012) – Nr. 2
ingediend op 4 mei 2012 (2011-2012)

Voorstel van decreet

van de heren Sas van Rouveroj, Marnic De Meulemeester,
Boudewijn Bouckaert en Bart Caron

houdende wijziging van
het decreet van 2 maart 2007
houdende het statuut van de reisbureaus

Hoorzitting

Verslag

namens de Commissie voor Bestuurszaken, Binnenlands Bestuur,
Decreetsevaluatie, Inburgering en Toerisme
uitgebracht door de heer Lieven Dehandschutter

Samenstelling van de commissie:

Voorzitter: mevrouw Annick De Ridder.

Vaste leden:

mevrouw Karin Brouwers, de heren Jan Durnez, Ward Kennes, Jan Verfaillie;
de heren Stefaan Sintobin, Joris Van Hauthem, mevrouw Linda Vissers;
de heer Marnic De Meulemeester, mevrouw Annick De Ridder;
de heer Kurt De Loor, mevrouw Els Robeyns;
de heren Lieven Dehandschutter, Willy Segers;
mevrouw Patricia De Waele;
de heer Bart Caron.

Plaatsvervangers:

mevrouw Vera Jans, de heer Jan Laurys, mevrouw Valerie Taeldeman, de heer Johan Verstreken;
de dames Katleen Martens, Marleen Van den Eynde, de heer Wim Wienen;
de heer Marc Vanden Bussche, mevrouw Khadija Zamouri;
mevrouw Fatma Pehlivan, de heer Jurgen Vanlerberghe;
mevrouw Lies Jans, de heer Karim Van Overmeire;
de heer Peter Reekmans;
mevrouw Mieke Vogels.

Toegevoegde leden:

de heer Christian Van Eyken.

Stukken in het dossier:

1523 (2011-2012) – Nr. 1: Voorstel van decreet

INHOUD

I.	Toelichtingen.....	4
1.	Toelichting door de heren Bart De Sloover (Barvee) en Jurgen De Vos (Strategon).....	4
2.	Toelichting door mevrouw Veerle De Boeck (Association of Belgian Tour Operators (ABTO)).....	5
3.	Toelichting door de heren Jan Van den Abeele, Fred Van Bellinghen en Antoon Van Eeckhout (Vereniging van Vlaamse Reisbureaus (VVR))	7
4.	Toelichting door de heer Carl Appels (Vlaamse Associatie van Reisagenten (VLARA)).....	9
II.	Vragen en opmerkingen van de commissieleden	10
1.	Tussenkoms van de heer Sas van Rouveroy	10
2.	Tussenkoms van de heer Lieven Dehandschutter.....	11
3.	Tussenkoms van de heer Boudewijn Bouckaert	11
4.	Tussenkoms van mevrouw Els Robeyns.....	11
5.	Tussenkoms van de heer Bart Caron	12
6.	Tussenkoms van de heer Marc Vanden Bussche	12
7.	Tussenkoms van mevrouw Karin Brouwers.....	13
III.	Antwoorden van de genodigden.....	13
1.	Antwoorden van de heren Jurgen De Vos en Bart De Sloover	13
2.	Antwoorden van mevrouw Veerle De Boeck.....	14
3.	Antwoorden van de heren Antoon Van Eeckhout en Fred Van Bellinghen	14
IV.	Replieken van de commissieleden.....	15
V.	Aanvullende antwoorden van de genodigden	17

De Commissie voor Bestuurszaken, Binnenlands Bestuur, Decreetsevaluatie, Inburgering en Toerisme hield op 17 april 2012 een hoorzitting in het kader van het voorstel van decreet houdende wijziging van het decreet van 2 maart 2007 houdende het statuut van de reisbureaus.

Volgende personen namen deel aan de hoorzitting:

- de heren Bart De Sloover (Barvee) en Jurgen De Vos (Strategon);
- mevrouw Veerle De Boeck (Association of Belgian Tour Operators);
- de heren Jan Van den Abeele, Fred Van Bellinghen en Antoon Van Eeckhout (Vereniging van Vlaamse Reisbureaus);
- de heer Carl Appels (Vlaamse Associatie van Reisagenten).

I. TOELICHTINGEN

1. Toelichting door de heren Bart De Sloover (Barvee) en Jurgen De Vos (Strategon)

De heer *Bart De Sloover* is blij dat hij deze kwestie, die in de media uitgebreid aan bod is gekomen, kan komen verduidelijken. Hij betreurt echter dat hij dat moet doen als een veroordeeld man. Enkele weken geleden werd hij namelijk veroordeeld door de rechtbank van koophandel voor het voeren van reisbureauactiviteiten zonder daarvoor een licentie te hebben. Deze zaak werd aangespannen door de Vereniging van Vlaamse Reisbureaus (VVR). De heer *Jurgen De Vos* stelt zich voor als de eigenaar van het bedrijf Strategon bvba, dat eigenaar is van de website Vakantiedeals.be. Ook zijn organisatie werd gedagvaard voor de rechtbank van koophandel in Dendermonde. Deze zaak is hangende.

De heer *Bart De Sloover* verduidelijkt dat beide organisaties werden gedagvaard omdat ze aan affiliate marketing doen. Het internet kent een aantal belangrijke marketingvormen. Vooreerst kan de klant rechtstreeks naar de website van een bepaalde organisatie gaan. De naambekendheid van de website heeft echter te maken met banners, tekstlinks en reviews op het internet. Voor reisorganisaties kan dit blijkbaar niet. De klant kan ook via Google bij een reisorganisatie terecht komen. Ook dat is dus eigenlijk problematisch in Vlaanderen, net als de advertenties in de sociale media. Een derde vorm van marketing op het internet is 'affiliate marketing'. Daarbij wordt er gewerkt via een netwerk dat deals afsluit met reisorganisaties en zorgt voor facturen. De 'affiliate websites' sturen dergelijke bezoekers door naar de websites van een reisorganisatie die voldoet aan alle geldende reglementeringen. Als een consument boekt bij een bepaalde reisorganisatie, dan worden de reisdocumenten opgestuurd en de consument betaalt. Als alles in orde is betaalt de reisorganisatie een bepaald bedrag aan het netwerk. Als het netwerk oordeelt dat alles in orde is, dan krijgt de affiliate website zijn commissie, zonder daarom te weten welke reis er geboekt werd en door wie. De consument werd dus op geen enkel ogenblik in gevaar gebracht.

De heer *Jurgen De Vos* vult aan dat affiliate marketing voor een reisorganisatie een van de vele technieken is om reclame te maken. Daarbij wordt gebruik gemaakt van netwerken van affiliate sites die gekoppeld zijn via een online reclameregie. In België is er een tiental netwerken actief in affiliate marketing. De grootste is TradeDoubler België, een onderdeel van TradeDoubler International, een vennootschap die genoteerd is op de beurs van Stockholm. Bij TradeDoubler België zijn er 25.000 websites aangesloten die allemaal aan affiliate marketing doen. Het tweede grootste netwerk is Trade Tracker, in oorsprong een Nederlands bedrijf. Daarbij zijn er 10.000 websites aangesloten. In België alleen al zijn er over alle sectoren heen ongeveer 50.000 websites die aan affiliate marketing doen. Amazon.com was in 1996 het eerste bedrijf dat aan affiliate marketing deed. De laatste jaren groeit deze sector met ongeveer honderd percent per jaar. In de VS is affiliate marketing big business geworden. België loopt op dit vlak een vijftal jaren achter op Nederland. In ons land kan men zich dus nog verwachten aan verschillende jaren van sterke groei. Het zijn niet de kleine ondernemingen die dit kanaal gebruiken om hun producten te promo-

ten op het internet. De telecomsector, de banksector en de retail zijn belangrijke adverteerders. In de reissector doen de grote touroperatoren bijna allemaal een beroep op affiliate marketing.

Met het oog op de bescherming van de consument, werd er in vele landen een licentieverplichting ingevoerd voor het organiseren of het verkopen van reizen. In Vlaanderen is echter ook de reisbemiddeling daarbij gekomen. Het huidige decreet omschrijft reisbemiddeling als het aanbieden, voorstellen of realiseren van voorbereidend werk tot het sluiten van een overeenkomst. De elementen in deze definitie kunnen echter allemaal op verschillende manieren geïnterpreteerd worden. De rechtbanken zijn de definitie van reisbemiddeling heel ruim gaan interpreteren. Bijna elke vorm van reclame binnen de reissector zou kunnen worden beschouwd als reisbemiddeling, waardoor een licentie als reisbureau noodzakelijk wordt. Wellicht zou zelfs een tv-zender een licentie als reisbureau nodig hebben om tv-spots te kunnen uitzenden voor een reisorganisatie. Door die strikte Vlaamse wetgeving is er nu een licentie nodig om aan affiliate marketing te doen op het internet. In Wallonië en Brussel en in de ons omringende landen is dat niet nodig. Meer nog, veel buitenlandse ondernemingen zijn in Vlaanderen actief op het internet. Zij hoeven niet te voldoen aan de voorwaarden van het decreet. Dat zorgt voor onheuse concurrentie voor Vlaamse ondernemers.

De spreker is van oordeel dat affiliate marketing perfect kan bestaan naast de reisbureaus. Veel mensen informeren zich online en boeken uiteindelijk offline, bij een reisbureau. De online regies werken uitsluitend met touroperatoren die over een licentie beschikken. De consument is dus beschermd. De affiliate websites krijgen geen geld van de consument. De consument loopt dus geen gevaar.

De aanpassing van de wetgeving is vrij dringend. Er is al een veroordeling door de Rechtbank van Koophandel waardoor de betrokken website is moeten stoppen met zijn activiteiten. Het is echter een belangrijk moment voor de reissector, want het zomerseizoen staat voor de deur. Ook de touroperatoren rekenen op de omzet die wordt aangebracht door de affiliate websites. De spreker ziet slechts twee mogelijke oplossingen: ofwel wordt de definitie van reisbemiddeling aangepast, ofwel wordt affiliate marketing expliciet toegevoegd aan het decreet als uitzondering.

2. Toelichting door mevrouw Veerle De Boeck (Association of Belgian Tour Operators (ABTO))

Mevrouw *Veerle De Boeck* stelt dat ABTO de 25 belangrijkste bedrijven in deze sector groepeerd, voor een rechtstreekse tewerkstelling bij touroperators van 1800 mensen zorgt en goed is voor een jaarlijkse omzet van 2 miljard euro.

Affiliate marketing is een dagelijkse realiteit in de business van de touroperators. Vroeger werden de producten kenbaar gemaakt via de geschreven pers. Vandaag zijn er alternatieven. De Belg oriënteert zich meer en meer via het internet. Meer dan 50% van de Belgische klanten boekt zijn reis via het internet. Alleen in Vlaanderen maakt men problemen met affiliate marketing. Dat leidt tot concurrentievervalsing.

Ze gaat in op de historiek van de huidige wetgeving. In de memorie van toelichting van de wet van 1965 staat dat de reissector gebaseerd is op vertrouwen en krediet, zowel van klanten als van dienstverstrekkers. De vergunning was een kwaliteitslabel waarop het publiek en de verstrekkers van reisdiensten moeten kunnen vertrouwen. Tussenpersonen vielen niet onder het decreet, tenzij ze verkoopactiviteiten uitoefenden. Ook het decreet van 2 maart 2007 streefde naar de bescherming van de consument, via beroepsbekwaamheid en financiële garanties. Het was ook de bedoeling een eerlijke marktsituatie te creëren. Het decreet voorzag eveneens in vrijstellingen. Nu is het de vraag of er ook voor affiliate marketing een vrijstelling moet worden verleend.

ABTO ziet een aantal pijnpunten in het huidige decreet. De consumentenbescherming wordt niet consequent doorgetrokken. Er is het probleem van de vrijgestelde organisaties. De consument is zich onvoldoende bewust van de voordelen van een reisbureau. Buitenlandse aanbieders bieden steeds vaker diensten aan in het Vlaamse Gewest. Iedereen krijgt toegang tot de Vlaamse consument via het internet. De bescherming die geboden wordt door een in Vlaanderen gevestigd bedrijf is vaak nochtans heel anders.

Het begrip reisbemiddeling wordt heel ruim gedefinieerd: verkoop is niet langer een vereiste om als bemiddelaar te worden beschouwd. Dat leverde problemen op voor de Travelbox, voor de affiliate marketing en in het Fortisbank-arrest. Fortis had blijkbaar exclusieve reisaanbiedingen voor klanten, al konden die alleen worden geboekt bij een erkend reisbureau.

De Dienstenrichtlijn stelt dat vergunningstelsels in principe verboden zijn. Lidstaten kunnen bij wijze van uitzondering de toegang tot en uitoefening van een dienstenactiviteit afhankelijk maken van een vergunning. Het vergunningstelsel mag echter geen discriminatie opleveren, het moet noodzakelijk zijn, bijvoorbeeld voor de bescherming van de consument, en het moet evenredig zijn. Dat laatste betekent dat het nagestreefde doel niet kan worden bereikt door een minder beperkende maatregel. In deze context is affiliate marketing wellicht wel een probleem.

ABTO is van oordeel dat het statuut nog altijd een meerwaarde heeft. Daarbij dient de consumentenbescherming evenwel het uitgangspunt te zijn. Elke consument die een contract afsluit of een vooruitbetaling doet voor reisdiensten verdient bescherming. Men kan zich echter afvragen wat de relevantie is van een kapitaalsvereiste, van de vereiste van borgstelling en van de verzekering insolvabiliteit en beroepsaansprakelijkheid als men niets aankoopt en niets verkoopt aan een consument. Daarom stelt ABTO voor de definitie van reisbemiddeling opnieuw aan te passen. Misschien moet het criterium van verkoop opnieuw worden ingevoerd. Affiliate marketing zou niet onder de definitie van reisbemiddeling mogen vallen. In de andere gewesten kan men aan affiliate marketing doen zonder over een vergunning te beschikken. ABTO vreest dat Vlaamse bedrijven zullen delokaliseren, zeker als het gaat om activiteiten op het internet.

Het voorliggende voorstel van decreet wil een vrijstelling invoeren voor de beheerders van websites die alleen fungeren als doorgeefluik en die geen reizen verkopen. Een alternatief is het aanpassen van de definitie van bemiddeling. ABTO heeft enkele vragen bij dit voorstel van decreet. Wat als de affiliate website een vergoeding zou vragen van de consument? Mag het affiliate marketing bedrijf de klanten ook doorsturen naar bedrijven die niet de wettelijke garanties bieden? Op dit ogenblik sturen ze namelijk alleen door naar bedrijven die dat wel doen. Nochtans moet men de Belgische wetgeving op de consumentenbescherming naleven als men in een in Vlaanderen gevestigd bedrijf publiciteit voert voor Belgische consumenten. Daarom heeft ABTO een alternatieve definitie geformuleerd: “De onderneming wiens reisbureau-activiteit uitsluitend bestaat in het online of op afstand bemiddelen, voor zover de onderneming geen contract afsluit met de consument, noch gelden int van de consument en op voorwaarde dat de consument voor het afsluiten en de betaling van de overeenkomst wordt doorverwezen naar een vergund reisbureau of reisdienstverstrekker die geen afbreuk doet aan de bescherming van de consument op grond van de bepalingen van het recht dat van toepassing is in het Vlaams Gewest.”.

Naar aanleiding van een aantal andere cases (Travel Box, Bongo) werd het Reisbureau-decreet onlangs aangepast. ABTO vindt het eigenaardig dat uitgevers van waardebonnen aan geen enkele vereiste moeten voldoen. De gelden die de consument voor deze waardebonnen geeft, zijn niet altijd afgeschermd. Daarom meent ABTO dat de uitgever van deze bonnen over bepaalde garanties dient te beschikken zodat de klant terugbetaling kan krijgen. Het reisadvies is voor deze bonnen van ondergeschikt belang omdat dit vaak een cadeau is voor anderen.

Als de definitie van reisbemiddeling wordt aangepast zullen heel wat socioculturele organisaties, zoals OKRA, er niet meer onder vallen. Een vrijstelling voor deze socioculturele organisaties mag echter niet leiden tot concurrentievervalsing en mag geen afbreuk doen aan de consumentenbescherming. Met de verkoop van reizen mag ook geen winst beoogd worden die ten goede komt van andere niet-reisgerelateerde activiteiten. Bovendien moet men opletten voor actoren die hun activiteiten onderbrengen in pseudo-reis-vzw's waarvan de werking heel ruim gedefinieerd is.

Ten slotte heeft ABTO een aantal aanbevelingen geformuleerd. Consumentenbescherming en eerlijke concurrentie moeten consequent worden doorgetrokken, ook voor de vrijgestelden zoals affiliate marketing en socio-culturele organisaties. Men moet oog hebben voor zwakkere groepen, onder meer minderjarigen. De definitie van reisbemiddeling zou moeten worden aangepast. De toetsing aan de Dienstenrichtlijn kan in dit verband een handig kader zijn. De technische vereisten zouden moeten worden afgeschaft.

3. Toelichting door de heren Jan Van den Abeele, Fred Van Bellinghen en Antoon Van Eeckhout (Vereniging van Vlaamse Reisbureaus (VVR))

De heer *Jan Van den Abeele*, voorzitter van de VVR, licht toe dat de VVR lid is van de Hoge Raad voor de Zelfstandigen en de KMO. De VVR telt meer dan 600 werkende en geassocieerde leden en vertegenwoordigt 75 percent van de Vlaamse reisbureaus van kmo-strekking. De leden realiseren samen meer dan 1,3 miljard euro omzet en stellen meer dan 3000 personen te werk.

Voor de VVR is de ratio legis van het Reisbureaudecreet heel belangrijk. Deze ratio legis houdt in dat de consument een beroep moet kunnen doen op vakkundige, eerlijke en solvabele reisagenten. De eisen inzake beroepskennis, ervaring en diploma, vormen een garantie qua vakkennis. De eisen verwoord in de gedragscode zouden er moeten voor zorgen dat de reisagenten eerlijk zijn. De financiële eisen en de verplichte verzekeringen zorgen voor de solvabiliteit.

Om zijn constructieve houding aan te tonen zal de VVR met bemiddeling van UNIZO met een aantal representatieve en betrokken organisaties uit de socioculturele sector overleggen om te komen tot een breed gedragen consensus over de toepassing van het Reisbureaudecreet. Tevens zal de VVR in verband met de controle op de toepassing van het Reisbureaudecreet in constructief overleg treden met het Departement internationaal Vlaanderen om tot betere afspraken te komen. De VVR wil tegelijkertijd de consument en de kmo-ondernemer beschermen. Het uitgebreide eisenpakket waaraan het reisbureau moet voldoen alvorens een droomvakantie te bemiddelen of te organiseren, heeft een leefbare en professionele sector van reisbureaus tot gevolg die ervoor zorgt dat de consument geniet van een ultieme en unieke bescherming. De cijfers van de World Tourism Organization (UNWTO) bevestigen dat er nu jaarlijks een miljard en in 2030 1,8 miljard verplaatsingen zullen zijn.

De heer *Antoon Van Eeckhout*, penningmeester van de VVR, merkt op dat de Vlaamse Regering en het Vlaams Parlement er 28 jaar over gedaan hebben om Vlaamse regelgeving uit te werken in vervanging van de vroegere federale wetgeving. Minister Bourgeois heeft het Reisbureaudecreet op korte tijd gerealiseerd, tot spijt van wie het benijdt. Het Vlaams Parlement heeft er negentien dagen over gedaan om een decreet goed te keuren ten dienste van drie internationale bedrijven die hun travelboxen wilden kunnen verkopen in bijkomende verkooppunten. Misschien gaat men dezelfde weg op voor de affiliates. Op dit ogenblik zijn er in Vlaanderen vijftien affiliates actief die werkelijk bemiddelen zoals een reisbureau. Zeven daarvan hebben al een vergunning aangevraagd en gekregen. Twee ervan, die hier vandaag aanwezig waren, waren daartoe blijkbaar niet in staat, ook om financiële redenen.

De affiliates geven advies aan de consument over waar deze eventueel een reis kan boeken. Die adviezen zijn vergunningsplichtig volgens de bestaande regelgeving. Een reisbureau dat uitsluitend als bemiddelaar optreedt, doet immers ook niets anders. Van een affiliate zonder vergunning is niet zeker of hij reservaties wel doorsluis naar vergunninghoudende ondernemingen en voor het buitenland naar ondernemingen die over alle waarborgen beschikken. In Nederland zijn er 300 illegale reisorganisatoren. Die vergunning is niet verplicht, maar ze zijn ook niet verzekerd. Dat impliceert dat de reservatie ook naar die organisaties kan gaan en dat men ook de reservatie van dergelijke onbetrouwbare ondernemingen doorgeeft. Dat is bovendien vastgesteld. De heer Van Eeckhout vindt het een aanfluiting van het principe van consumentenbescherming als men de consument daaraan blootstelt.

De spreker meldt nog dat hij als voorzitter van het adviescomité van de reisbureaus de evaluatie van het decreet zeer ter harte neemt. De evaluatie is al afgerond. Op één vergadering na, is ook de evaluatie van de uitvoeringsbesluiten klaar. De minister zou de beide dan moeten overmaken aan het parlement, samen met de eigen evaluatie door de administratie.

De heer *Fred Van Bellinghen*, advocaat en raadsman van de VVR, maakt nog een aantal juridische opmerkingen in het kader van de wijziging aan het Reisbureaudecreet. De reiswetgeving en het decreet moeten de consument de nodige bescherming bieden. In 1965 was België binnen Europa het eerste land dat een statuut voor de reisbureaus invoerde met consumentenbescherming als doel. Dat statuut, ook nu op basis van het decreet, staat ten dienste van het consumentgerichte doel. Het biedt om die reden kwaliteitsgaranties.

Wat de spreker en vele andere juristen stoort, is dat men naar aanleiding van gerechtelijke uitspraken en nog tijdens de behandeling van gerechtelijke geschillen, probeert de regelgeving te veranderen, uitsluitend met het doel om de rechtskracht van arresten en vonnissen teniet te doen en/of de behandeling van lopende zaken te beïnvloeden. Eminente juristen hebben het retroactief gevolg van dit eerste zelfs een vorm van ‘onteigening’ genoemd.

Kan dat – de zogenaamde wetgevende validatie – al dan niet in het publiek recht? Er blijkt geen absoluut verbod te bestaan. Het kan slechts als bepaalde voorwaarden vervuld worden, zo is af te leiden uit de rechtspraak van het Grondwettelijk Hof.

Behalve de gelijkheid en het principe van non-discriminatie, springen volgens de heer Van Bellinghen twee van die voorwaarden in het oog. In eerste instantie is er het herstel van de rechtszekerheid. Een tekst die niet duidelijk is, behoeft uitleg. Dan kan men terugval len op de voorbereidende werken. In de reiswetgeving is in 2007 het Reisbureaudecreet in voege getreden waarvan de hoogste rechters ten gronde van Gent en Brussel stellen dat de teksten klaar en duidelijk zijn en dus geen interpretatie behoeven. Dus is er geen noodzaak tot herstel van een toestand van rechtsonzekerheid.

Aangaande de affiliate websites is zelfs verwezen naar de voorbereidende werken tijdens de behandeling en in pleidooien voor de rechtbank. De voorzitters van de rechtbank van koophandel van Gent en Hasselt stellen met uitdrukkelijke verwijzing naar de voorbereidende werken dat de bedoeling van de wetgever/decreetgever aangaande de notie bemiddeling zeer duidelijk was. Dus nogmaals geen rechtsonzekerheid.

Er zijn overigens in het verleden al pogingen ondernomen om de reiswetgeving aan te passen. Er waren immers heel wat problemen met de reisbureauwet van 21 april 1965, en meer in het bijzonder met de notie ‘bemiddeling’. De toenmalige bevoegde ministers Poma en De Backer wilden met het eerste Reisdecreet in 1985 een halt toeroepen aan de wildgroei van allerhande bemiddelaars en tussenpersonen die op de markt verschenen onder diverse

benamingen ingevolge nieuwe technieken. Men vreesde voor de kwaliteitsgaranties, ten nadele van de consument. Die neemt niet zelden een aankoopbeslissing zonder te weten met wie hij te maken heeft.

De tweede voorwaarde of rechtvaardigingsgrond voor een wetgevende ingreep zoals hier zijn dwingende motieven van algemeen belang.

De heer Van Bellinghen meent dat het ook een paradox is dat een beroepsvereniging als de VVR het algemeen belang moet verdedigen, terwijl dat een bekommernis van het parlement zou moeten zijn. Algemeen belang is ook consumentenbelang. De magistraten van het Hof te Gent en Brussel hebben de gelijkschakeling van die belangen bevestigd door uitspraken in zaken zoals die rond Thomas Cook, Groupon en OKRA. De reiswetgeving en ook het decreet zijn in hoofdzaak een consumentenaangelegenheid en dienen dus het algemeen belang.

In 1985 is de notie ‘bemiddelingsactiviteit’ overigens ook al opgevist en er is nooit enige tegenstand tegen genoteerd. In 2012 wordt dan plots vooropgesteld dat het begrip ‘bemiddelen’ veel te ruim zou zijn. Die notie uit het decreet van 2007 is afkomstig uit een Europese context, met name de richtlijn verzekeringsbemiddeling. In 1995 werd de term ook al in de Belgische wetgeving opgenomen, met de wet-Cauwenberghs. Daarin is het begrip ‘bemiddelen’ gehanteerd, letterlijk zoals in de context van het Reisbureaudecreet. Die wet gaf nooit aanleiding tot discussie. Bovendien kan de sector op die manier kwaliteitsgaranties bieden.

De spreker refereert verder aan moderne wetgeving, inclusief die met Europese insteek, en stelt dat de regelgever tussenkomt vanaf de bemiddeling, dit is wanneer men partijen samenbrengt, of een publiek aanbod formuleert of onderhandelingen daartoe voert. Zo ook in de wet inzake het reiscontract die van toepassing is in de privaatrechtelijke verhouding. Daarin is geen sprake van de contractuele sfeer waarbij er een betaling aan een contract gekoppeld wordt zonder meer, maar wel van de te-koop-aanbieding. Voorts wordt nog verwezen naar de wet marktpraktijken, naar de reclamevoering waarbij men de klant wil overtuigen tot een aankoop en hem de weg daartoe wil wijzen. Dit geldt ook in het gemeenrecht en het contractenrecht. Verkoopsbevorderende activiteiten en adviezen impliceren dat de klant mag verwachten dat het om professionele begeleiding gaat. Daarmee komt de heer Van Bellinghen terecht bij de essentie van de zaak: kan men toelaten dat er personen bemiddelen zonder dat er garanties gelden, ook inzake professionaliteit? Elke vorm van moderne wetgeving die met consumentbehandeling te maken heeft, blijkt alsmaar strenger ter zake.

Als men aan de notie bemiddeling wil raken, vraagt de spreker zich af in hoeverre dan de rechtsonzekerheid zal spelen en het algemeen belang aangetast wordt. De heer Van Bellinghen legt nog uit dat in de richtlijn Oneerlijke Handelspraktijken in artikel 3 een uitzondering is opgenomen die stelt dat de richtlijn geen afbreuk doet aan vestigingsvoorwaarden ter handhaving van hoge integriteitsnormen voor de beroepsbeoefenaars. Dat lijkt hem ook hier tot de essentie te behoren.

4. Toelichting door de heer Carl Appels (Vlaamse Associatie van Reisagenten (VLARA))

De heer *Carl Appels* stelt dat ook VLARA tegen het systeem van de affiliates gekant is omdat het ondermijnend werkt en zo de waarde van de reisagent als adviserende factor tenietdoet. De klant vraagt de reisagent wel om advies om dan via het web te boeken. De reiziger loopt zo het risico niet altijd de nodige verzekering te genieten: hij weet niet waar hij precies boekt door de geslepenheid van de advertenties die bij elke zoekopdracht verschijnen.

In de Verenigde Staten blijken internetboekingen een neerwaartse trend te hebben ingezet. De waarde van het klassieke reisbureau wordt hersteld. Er is dus een keerpunt bereikt, stelt de spreker.

Uitzonderlijk kan de consument zich ook richten tot de leverancier van diensten. Die kan zijn verkoop via diverse kanalen laten gebeuren: de vereniging van Belgische tour-operators verkopen hun producten via een eigen kantoor, rechtstreekse verkoop, open distributie, internet en eigen airlines. Dat bevordert concurrentie omdat er verschillende commissies mogelijk zijn en sommigen kortingen kunnen geven terwijl ze rechter en partij zijn. De heer Appels onderstreept dat de reisagent voor de reiziger een waarborg betekent en zekerheid biedt.

II. VRAGEN EN OPMERKINGEN VAN DE COMMISSIELEDEN

1. Tussenkoms van de heer Sas van Rouveroij

De heer *Sas van Rouveroij* richt zich eerst tot de Vereniging voor Vlaamse Reisbureaus die als uitgangspunt de consumentenbescherming vooropstelt. Hij wijst erop dat het Vlaams Parlement zich hetzelfde doel stelt en geen opdracht heeft om de belangen van een bepaalde beroepscategorie te beschermen. De beroepsvereniging heeft de handhaving van het decreet ter harte genomen, hetgeen blijkt uit de vele beroepsprocedures die zijn opgestart, onder meer tegen de affiliate websites. Dat lijkt het lid in eerste instantie de taak van de Vlaamse administratie. Het optreden van de beroepsvereniging is volgens hem gecontamineerd door het feit dat ze de rol van belangenbehartiger invult ten behoeve van een bepaalde beroepscategorie, met name de reisbureaus. Het Vlaams Parlement vertrekt vanuit een perspectief dat daarmee niet spoort, stelt het lid, met name het belang van de consument. Die opdracht is de parlementsleden toebedeeld vanuit de institutionele bevoegdheden als deelstaat en de Europese regelgeving.

Het lid wijst erop dat de vereniging deels vergeet dat er meer rechten dan die van de consument in het spel zijn. Er is ook zoets als het recht op ondernemen, dat door het Vlaams Parlement, federaal en Europees wordt beschermd. Dat recht komt niet alleen toe aan de reisbureaus, maar net zo goed aan bedrijven die onder meer affiliate websites opzetten.

Het schakelpunt inzake het consumentenrecht en de bescherming van de consument ligt op het moment dat het contractuele recht ontstaat, meent de heer van Rouveroij. Ervaart men dat ook zo? Op de weg naar dat schakelpunt loopt de consument volgens hem geen risico. In het kader van de affiliate websites wordt er immers geen contractuele verbintenis tot stand gebracht met de ‘surfer’ of potentiële reiziger, die nog zoekend is naar een reisorganisator of -bestemming. Daarom hanteert het voorstel van decreet ook de term ‘potentiële reiziger’ in plaats van ‘reiziger’. De affiliate websites zorgen voor informatie en de mogelijkheid van research online en ‘purchase’ offline.

Uit onderzoek blijkt dat 30% van de reizigers zich via het web en de affiliate websites informeert. Dat moet mogelijk blijven, stelt het lid. Er wordt dan wel offline geboekt. Zo komt men dan bij de reisbureaus terecht. Een ander deel vervolgt zijn weg via het internet en moeten dan een handeling stellen die hen naar het schakelpunt brengt. Dat gebeurt na het doorklikken waarmee ze op een site terechtkomen van een reisleverancier. Is de VVR het ermee eens dat, zolang er in hoofd van de consument geen verplichtingen zijn opgenomen, en hij zich slechts informeert via het nieuwe internetmedium, de problematiek van de rechtsbescherming pas ontstaat zodra er contractuele verplichtingen tot stand zijn gebracht? De heer van Rouveroij stelt dat een akkoord ter zake de meningen dichter bij elkaar brengt. Hij zou de VVR kunnen begrijpen wanneer affiliate websites bijvoorbeeld zouden overgaan tot het accepteren van voorschotten. Of vindt men dat elke vorm van informatieverstrekking aan een vergunning onderworpen moet zijn?

Het lijkt de heer van Rouveroy duidelijk dat er van vergunningsplicht geen sprake kan zijn in het kader van de affiliate websites. Het gaat immers louter om informatieverstrekking aan potentiële reizigers. De borgstelling is enkel zinvol voor de organisaties die de contractuele verbintenissen opnemen. Het lid verwijst naar het in te dekken risico en de beroepsbekwaamheden.

Welke beroepsbekwaamheid moet een affiliate website aantonen? Er wordt niets ten persoonlijke titel aangeboden. Het aanbod behelst steeds wat door een onderliggende aanbieder wordt aangegeven. In dat verband meent de heer van Rouveroy dat het begrip ‘bemiddeling’ niet kan worden gelezen zoals dat in verzekeringsmiddelen geldt.

2. Tussenkomenst van de heer Lieven Dehandschutter

De heer *Lieven Dehandschutter* meent dat het op het internet vaak niet meer duidelijk is wat louter publiciteit is, wat bemiddeling behelst en waar het gaat om contractverbintenis. Van de heren De Vos en De Sloover wil hij weten hoe de consument kan herkennen dat de reizen die zij op het net voorstellen alleen uitgaan van erkende reisbureaus en instanties die aan de erkenningsplicht onderhevig zijn. Welke garantie heeft de consument-internetgebruiker?

Voorts leerde de heer Dehandschutter nog dat ongeveer de helft van de affiliate websites een vergunning heeft aangevraagd en gekregen als erkend reisbureau. Waarom hebben beide heren nog geen vergunning aangevraagd?

Het internet en het reisgebeuren is per definitie steeds mondialer te noemen. Van de VVR wil het lid horen wat het zou betekenen voor de reiswereld mocht het Vlaams Parlement beslissen om het voorliggende decreet niet te wijzigen. Wat indien de bedrijven zich vestigen in Wallonië of Brussel of Nederland? Dan heeft men nog minder vat op de zaken en ook de kwaliteitsgarantie ten aanzien van de klant zou daaronder lijden.

3. Tussenkomenst van de heer Boudewijn Bouckaert

De heer *Boudewijn Bouckaert* sluit zich aan bij de algemene opmerkingen van de heer van Rouveroy en stelt eveneens het recht op ondernemen mee voorop. Hij verwijst verder naar de bescherming van de belangen van de consument. Meer openheid in het aanbod, betekent meer concurrentie en dus ook meer gunstige voorwaarden voor de consument.

Klopt het dat affiliate websites de mogelijkheid bieden om door te klikken naar onbetrouwbare reisorganisatoren? Dat zou de consument benadelen.

De heer Bouckaert stelt de verwijzing van de VVR naar ‘onteigening’ niet goed te snappen. Kan dat verduidelijkt worden? Een wet moet altijd gelezen worden in functie van het doel dat hij moet dienen en het doel is de bescherming van de consument. De spreker is van oordeel dat de rechter aan ‘overapplication’ van het decreet doet. Daardoor menen de indieners dat er reparatiedecreetgeving nodig is.

De VVR ziet het goedkeuren van het voorstel van decreet als een mogelijke vorm van discriminatie. Zijn zij van zin dit voor het Grondwettelijk Hof te brengen?

Heel wat leden van de VVR zelf werken met affiliate websites. Zal men dan in de toekomst heel consequent tegen die leden optreden?

4. Tussenkomenst van mevrouw Els Robeyns

De essentie van het decreet is voor mevrouw *Els Robeyns* de bescherming van de consument, kwaliteitsbewaking en rechtszekerheid. De cruciale vraag is of die aspecten door de affiliate websites bedreigd worden. Die zouden volgens de sprekers doorverwijzen of

reclame maken voor reisorganisaties met een licentie/erkenning die aan de voorwaarden van het Reisbureaudecreet voldoen. Hoe kunnen zij zich daarvan vergewissen? Wordt dat dan ook geafficheerd voor de consument? Kan dat desgevallend een oplossing voor het probleem zijn?

Hoe dringend is een specifieke oplossing voor de affiliate websites? Uiteindelijk gaat de voorkeur naar een globale evaluatie van het decreet met daarin een oplossing voor de affiliates. Over hoeveel affiliate websites gaat het de facto? Volgens het lid zijn er immers meer dan de vooropgestelde vijftien.

De affiliate websites opereren virtueel. Bestaat er ook zoiets als affiliate bemiddeling in de reële beroepsomgeving?

Tijdens eerdere discussies werd de minister verzocht om de VVR te vragen om zich in afwachting van de globale evaluatie van het Reisbureaudecreet terughoudender op te stellen en een meer constructieve houding aan te nemen. Is dat effectief gevraagd?

Wat is bemiddeling en wat niet? Het lijkt mevrouw Robeyns onmogelijk om de definitie in die mate aan te passen dat hij ruim genoeg is om problemen te vermijden in een beroepsomgeving die sterk onderhevig is aan evolutie. Ervaren de sprekers het decreet als een rem op de modernisering en wat is volgens hen de meerwaarde van het Reisbureaudecreet?

5. Tussenkoms van de heer Bart Caron

De heer *Bart Caron* sluit zich aan bij de opmerkingen van de andere leden. Het lijkt hem steeds moeilijker om de problematiek van de affiliate websites los te koppelen van een globale evaluatie.

De spreker kreeg de stellige indruk dat men het veeleer heeft gehad over marktafscherming dan over de consumentenbescherming. Die bevoegdheid behoort in feite het Vlaamse niveau niet toe. Een decreet om de consumentenbescherming als dusdanig in te voeren, is dus niet nodig.

Er leeft wel een terechte bekommernis over de goede service aan de consument. Zijn er in het verleden al veel problemen gesignaleerd met affiliate websites te kwader trouw, waarbij consumenten het slachtoffer werden van louche praktijken? Zijn die problemen dan al dan niet door Belgische bedrijven veroorzaakt?

De heer Caron wil ten overstaan van de VVR nog duidelijk stellen dat het Vlaams Parlement als wetgevend orgaan zelf zijn agenda bepaalt. Als dat meent een decreet te moeten aanpassen, dan gebeurt dat ook als daarvoor een meerderheid te vinden is.

6. Tussenkoms van de heer Marc Vanden Bussche

Volgens de heer *Marc Vanden Bussche* bieden de websites en het internet de mogelijkheid om zelf het zoek- en boekwerk te doen en dat levert een goed resultaat op, zo blijkt uit zijn eigen ervaring. Vooral de vergelijkingsmogelijkheid voor vluchten en hotels is erg zinvol. Hij meent dat de vragen die affiliate websites stellen uiteindelijk slechts dezelfde vragen zijn die men ook in een reisbureau zou stellen om tot de juiste reiskeuze te komen. Met het thuis zoeken en boeken lijkt hem dan ook niets mis, aangezien de consument er zijn voordeel mee kan halen.

Het lid deelt wel de zorg dat men als consument uiteindelijk bij een bonafide onderneming moet terechtkomen. Hoe kunnen de affiliate websites dat garanderen? Hij is er voorstander van dat affiliate websites die doorverwijzen naar malafide ondernemingen, van het web kunnen worden gehaald.

7. Tussenkost van mevrouw Karin Brouwers

Mevrouw *Karin Brouwers* merkt op dat de commissie ook Decreetsevaluatie onder haar bevoegdheden heeft. Het Reisbureau decreet lijkt haar ideaal om onder de loep te nemen en daarmee is men dan ook bezig. De decreetgever heeft het volste recht om zich over decreten en hun toepassing te buigen en naar aanleiding daarvan wijzigingen aan te brengen. Het mag wel niet de bedoeling zijn om voortdurend aanpassingen te doen. Ze hoopt dat de globale evaluatie snel voorhanden is.

Wanneer is voor de affiliates de vergoeding verworven: als men gewoon doorklikt of als men effectief boekt? Hoe kan dat gecontroleerd worden? Een en ander vergt een grote mate van vertrouwen tussen affiliate website en reisonderneming. Hoe werkt dat principe?

Ook mevrouw Brouwers wil weten hoe de consument met zekerheid weet dat hij uiteindelijk bij een vergunde/erkende reisonderneming terechtkomt via de affiliates.

Van mevrouw De Boeck kon het lid danig appreciëren dat ze ook al een aantal mogelijke oplossingen voorstelde. Inzake de definitie van het begrip ‘reisbemiddeling’ heeft ze zich niet expliciet uitgesproken. Is het niet de term ‘bemiddeling’ als dusdanig die een probleem stelt? Moet er niet naar een andere term gezocht worden?

Er was sprake van een gedragscode met het middenveld. Het lid leest voor uit een eerder ontvangen document: “Om alle misverstanden te vermijden en de constructieve houding van de VVR te illustreren, zal onze organisatie met bemiddeling van UNIZO met een aantal representatieve en betrokken vzw-organisaties overleggen om te komen tot een breed gedragen gedragscode.”. Over welke gedragscode gaat het precies?

Zijn de eisen in het Reisbureau decreet, onder meer op het vlak van beroepsbekwaamheid, echt nodig voor de bescherming van de consument of volstaat de federale wetgeving? Biedt het decreet dus een meerwaarde?

III. ANTWOORDEN VAN DE GENODIGDEN

1. Antwoorden van de heren Jurgen De Vos en Bart De Sloover

De heer *Jurgen De Vos* preciseert dat affiliate marketing moet worden beschouwd als een sector met drie componenten. De touroperator creëert een programma bij het ‘online affiliate marketing’-netwerk. Het netwerk bepaalt of een bepaalde touroperator een campagne kan opstarten en fungeert dus als een eerste barrière om kwaliteit te garanderen. Pas in een later stadium mogen de websites die bij dat netwerk zijn aangesloten, kiezen of ze meedoen aan dat programma. Zijn website geeft voor elke reis aan door welke touroperator die wordt aangeboden. Op een logo kan men dan doorklikken naar de website van de touroperator. Affiliate websites verkopen geen reizen. Zelfs al zou de website doorverwijzen naar een malafide organisatie, dan nog is er in principe geen gevaar voor de consument tot er iets wordt geboekt. Ook de consument heeft een verantwoordelijkheid, ook hij dient na te gaan of hij te maken heeft met een degelijke organisatie. De website www.vakantiedeals.be werkt alleen met erkende touroperatoren die beschikken over een licentie. Dat is niet alleen belangrijk voor de consument, het is ook beter voor de omzet.

De heer *Bart De Sloover* weerlegt dat er slechts vijftien affiliate websites zouden zijn, waarvan de helft al een vergunning heeft aangevraagd. Er zijn meer dan vijftigduizend websites aangesloten. Elke affiliate website is bereid om een licentie aan te vragen. Ook hij heeft voor zijn organisatie een vergunning aangevraagd bij Toerisme Vlaanderen. Hij kon voldoen aan alle voorwaarden behalve een. Hij heeft namelijk geen ervaring in een reisbureau en kan daarom geen vergunning krijgen.

De heer *Jurgen De Vos* vult aan dat de vereiste van beroepskennis een handige manier is om de markt af te schermen. In de zaak-Barvee is er inmiddels een vonnis dat betekend is. De website is buiten gebruik. Hijzelf moet morgen voor de rechtbank van koophandel in Dendermonde verschijnen en binnen de maand zou er een vonnis kunnen zijn. Daarbij zullen vermoedelijk de precedents worden gevolgd. Er bestaat dus zeker hoogdringendheid.

De heer De Vos stelt dat er in het verleden niet echt problemen zijn geweest met de affiliate marketing. Er zijn alleen problemen geweest met een Nederlands bedrijf dat vakantiehuisen probeerde te verkopen of te verhuren op de Vlaamse markt. Het ging in dat geval niet om bemiddeling, maar om verkoop of organisatie. Het ging dus om een schending van de federale wetgeving. Een Vlaamse consument kan op een buitenlandse site iets kopen of reserveren waarbij het uiteindelijk om fraude blijkt te gaan. Het decreet op de reisbemiddeling kan daarvoor geen oplossing bieden.

Metten is weten. Dat is volgens de heer *Bart De Sloover* een belangrijk adagium van de affiliate marketing. Zo hebben de netwerken een duidelijk zicht op het aantal hits of op het aantal keren dat een brochure werd aangevraagd. Op basis van die gegevens is de vergoeding van de affiliate websites gebaseerd.

2. Antwoorden van mevrouw Veerle De Boeck

Mevrouw *Veerle De Boeck* meent dat de huidige definitie van reisbemiddeling inderdaad te breed is. Belangrijke elementen in een mogelijke nieuwe definitie zijn het verkopen, het afsluiten van contracten en het innen van reisgelden. Voor initiatieven die de consument op geen enkele manier binden, zoals affiliate marketing, zou men kunnen denken aan een vrijstelling.

Op de vraag of de federale wetgeving volstaat, antwoordt ze dat men een onderscheid dient te maken tussen een ex-ante- en een ex-postevaluatie. De vergunning vindt vooraf plaats. Men gaat na of het bedrijf voldoet aan de noodzakelijke voorwaarden voor de bescherming van de consument. In de reissector is er nooit autoregulering geweest. De vergunning is niet alleen belangrijk voor consumenten, maar ook voor leveranciers. Voor buitenlandse leveranciers is het belangrijk om in België een partner te hebben die de Belgische wetgeving respecteert. De richtlijn pakketreizen beschermt de consument bij de aankoop van pakketten met vlucht en hotel, maar niet voor enkelvoudige diensten. In België is elke uitgave van de consument beschermd. Een Nederlands bedrijf dat in België alleen een hotel aanbiedt, hoeft niet altijd verzekerd te zijn tegen insolventie. Dat kwaliteitslabel heeft dus een meerwaarde, al wordt het niet altijd voldoende bekendgemaakt. Achteraf remediëren is niet altijd de beste weg als er grote bedragen mee gemoeid zijn.

3. Antwoorden van de heren Antoon Van Eeckhout en Fred Van Bellinghen

De heer *Antoon Van Eeckhout* vindt dat de pers fel heeft overdreven door te stellen dat de VVR schiet op alles wat beweegt. Er werden 67 dossiers onderzocht. Deze werden telkens eerst overgemaakt aan de diensten van Toerisme Vlaanderen, thans de dienst Toeristische Vergunningen van het Departement internationaal Vlaanderen. Indien nodig voor het onderzoek van de reiscontracten werden de dossiers ook overgemaakt aan de federale dienst Economie. Er waren negen dagvaardingen. Toerisme Vlaanderen heeft immers slechts een beperkt aantal gevallen gemeld waar er sprake was van een overtreding. In een aantal andere gevallen was er een overtreding die evenwel onvoldoende zwaar was om ook sancties te nemen. De VVR en Toerisme Vlaanderen hebben niemand veroordeeld. Deze zaken werden overgelaten aan de rechtbanken. De VVR zou dit liever niet doen, want het kost veel geld.

Het aantal reisbureaus in Vlaanderen is stabiel, ondanks de crisis. Het aantal faillissementen is verwaarloosbaar. Dat heeft te maken met het feit dat er een statuut is waardoor mensen die niet bekwaam of solvabel zijn geen toegang hebben tot het beroep. Bij elk faillissement is er een tussenkomst ten behoeve van de consument via het garantiefonds en de verzekeringsmaatschappij waarmee de VVR samenwerkt. Dertig percent van de Belgen die op reis gaan, doen een beroep op een reisbureau. De anderen organiseren nog alles zelf. De VVR heeft daar geen problemen mee, want dat betekent dat er nog een markt openligt.

De affiliates zijn welkom als ze een vergunning aanvragen en de relatief beperkte eisen die daarbij gesteld worden invullen. Er werden in dat verband al zeven vergunningen toegekend. In sommige gevallen heeft de VVR daarbij wel bedenkingen.

Sedert het verzoek tot terughoudendheid, werd geen enkele ingebrekestelling meer verstuurd. Die liggen te wachten tot er een oplossing is gevonden voor de vorm van de ingebrekestelling. Het blijven wel ingebrekestellingen maar ze zullen vriendelijker worden geformuleerd.

Er wordt niet echt naar een gedragscode gestreefd. Dat was een verkeerde formulering. UNIZO en de VVR zijn wel in overleg getreden met de socioculturele verenigingen om na te gaan hoe ze zich kunnen profileren op de markt, binnen de huidige en de toekomstige regelgeving.

De heer *Fred Van Bellinghen* zegt in zijn loopbaan nog nooit te hebben meegemaakt dat een wetgevend orgaan actief en op de wijze zoals hier, ingrijpt naar aanleiding van of tijdens de loop van een rechtsgeding. Men kan zich inderdaad afvragen vanaf wanneer de wetgever regelend moet optreden in een contractueel proces. Is dat alleen bij het sluiten van een contract of ook daarvoor? In de meeste moderne wetgevingen probeert men het moment van interventie van de wet- of decreetgever zo dicht mogelijk te laten aansluiten bij het publiek aanbod. Men wacht dus niet tot de klant desnoods op het verkeerde been werd gezet. Dat is ook het geval in de wet betreffende het reiscontract en in de wetgeving op de handelspraktijken.

Vlaanderen is inderdaad op zich niet bevoegd voor consumentenzaken. Een wetgeving gericht op de bescherming van de consument heeft evenwel om die reden ook een statuut gecreëerd. Daarmee komt men opnieuw terecht in de moeilijke problematiek van de bevoegdheidsverdeling in dit land.

IV. REPLIEKEN VAN DE COMMISSIELEDEN

De heer *Sas van Rouveroy* beseft dat de consument allerlei risico's loopt. Daarom werden er op federaal niveau heel wat instrumenten gecreëerd om de consument te beschermen. Op Vlaams niveau werd onder meer het Reisbureaudecreet ingevoerd. In welke mate biedt dit decreet een meerwaarde? Vanaf welk moment moet de bescherming voor de consument worden geboden? Is de VVR bereid daarin een redelijke opstelling na te streven? Of blijft men volharden in de meest gestrengte en onredelijke toepassing van het decreet? Uiteraard is de VVR een belangenbehartiger, maar is men bereid dat belang te overstijgen en een ruimer debat te voeren dat vooral over de consument gaat?

Het komt er volgens de spreker op aan te zoeken naar het juiste instrument om dit probleem op te lossen, hetzij een bijkomende vrijstelling, hetzij een nieuwe definitie rond reisbemiddeling. De definitie die voorligt is volgens hem niet perfect. De variatie van mevrouw De Boeck is misschien beter. Maar een ingreep is dringend noodzakelijk. De VVR lokt immers vonnissen uit en laat die ook uitvoeren, tot en met het eisen van een dwangsom van een dwangsom. Is de VVR bereid om de dwangsommen niet te vorderen tot de decreetgever een beslissing heeft genomen?

De heer *Lieven Dehandschutter* heeft begrepen dat de vergoeding van de affiliate websites gebaseerd is op zaken als het doorklikken, het bestellen van een brochure en wellicht ook het boeken van een reis. De netwerken werken alleen met erkende Vlaamse reisbureaus. Voor de consument is dat echter niet duidelijk.

Hij heeft geen antwoord gekregen op zijn vraag aan de VVR of het decreet niet aan zijn doel voorbij zal schieten als het niet gewijzigd wordt. Zal de Vlaamse consument dan niet te maken krijgen met gelijkaardige sites uit Wallonië of Brussel of uit het buitenland?

De heer *Boudewijn Bouckaert* bevestigt dat de consumentenbescherming een federale materie is. Door zijn bevoegdheid op economisch vlak heeft Vlaanderen ook het recht om aan marktordening te doen en om in functie daarvan vergunningsstelsels uit te werken. In dit geval is de marktordening in het belang van de consument. Men bevindt zich dus eigenlijk op de grens van de federale en de Vlaamse bevoegdheid. Het zou beter zijn als Vlaanderen op dit vlak over de volledige bevoegdheid zou beschikken. De beperktheid van de Vlaamse bevoegdheden is ook een van de redenen waarom Vlaanderen aan overregulering doet. In zijn kleine bevoegdheidsgebied wil Vlaanderen immers zijn bestaansrecht bewijzen.

De spreker heeft van de VVR geen antwoord gekregen op zijn vraag waarom de wetgever hier onbehoorlijk zou optreden. Krasse uitspraken van de rechterlijke macht zijn in de wetsgeschiedenis herhaaldelijk een signaal geweest dat de wetgeving verouderd of slecht geformuleerd was. Als reactie daarop trad de wetgever dan op. Zo hebben de processen die indertijd werden ingespannen tegen de Naamse dokter Peers, geleid tot een herziening van de abortuswetgeving. Naar aanleiding van twijfels rond de interpretatie van de wetgeving over de prijsregulering van energiebedrijven werkt minister Vande Lanotte aan een interpretatieve wet. Dat is zeker geen onbehoorlijk optreden.

De toeleiding van de consument naar het aanbod is een complex proces. Zelfs het plaatsen van een wegwijzer naar een reisbureau dat gelegen zou zijn op een industrieterrein, is een vorm van toeleiding. Nochtans hoeft de gemeente die deze wegwijzers laat plaatsen toch niet aan een vergunningsplicht onderworpen te worden. Dit probleem moet men oplossen in functie van het doel van de wetgeving, namelijk de bescherming van de consument. De rol van de affiliate websites maakt deel uit van de toeleiding van de consument, maar als het gaat om de bescherming van de consument, hoeven ze daarbij niet betrokken te worden.

Ook op andere vragen heeft hij geen antwoord gekregen van de VVR. Zal de VVR een procedure indienen bij het Grondwettelijk Hof als dit voorstel van decreet wordt goedgekeurd? Hoe staat de VVR tegenover eigen leden die affiliate websites organiseren?

De heer *Marc Vanden Bussche* stelt vast dat de ene spreker het heeft over vijftien affiliates en de andere over 50.000. Vanwaar komt dat verschil? Sommige affiliates hebben een erkenning gekregen als reisbureau. Waarom werd die erkenning in andere gevallen dan geweigerd? Zijn de sites waar men een vliegtuigticket of een hotel kan boeken ook affiliate sites?

De heer *Ward Kennes* vindt het belangrijk niet incidenteel op te treden. Als men het contractverkeer tussen consumenten en aanbieders wil regelen en als men de zaken die fout lopen in goede banen wil leiden, moet men vooral rekening houden met algemene wetsprincipes en met andere regels die mensen beschermen. In onze samenleving bestaat er contractvrijheid. Wie een contract afsluit heeft ook nog een eigen verantwoordelijkheid. Men loopt het risico, maar dat is een element van de vrijheid in de samenleving. Hij wil weten hoe men daar tegenover staat.

De heer Ward Kennes vervolgt dat de decreetgever niet kan optreden als het gaat om websites die werken vanuit Brussel. Het zou jammer zijn om beperkingen in te voeren voor zaken die interessant kunnen zijn voor de consument. Een website die in Vlaanderen problemen ondervindt kan de server verhuizen, of gewoon serverruimte huren in Brussel. Zo kan men de hele wetgevende constructie van de kaart vegen. De mogelijkheden van de wetgever zijn dus beperkt.

De consument kan kiezen voor een persoonlijk contact bij het aangaan van een contract. Hij kan de zaken echter ook van thuis uit regelen. Aan al die verschillende mogelijkheden moet men maximale ontplooiingskansen bieden om een maximale keuzevrijheid te bieden aan de consument.

De heer *Johan Verstreken* merkt op dat de busmaatschappijen aan de alarmbel trekken. Verenigingen die zelf het geld innen om een paar keer per jaar een kleine uitstap te doen, durven dat niet meer. Zo dreigen die busmaatschappijen in de problemen te komen. Hoe reageert de VVR daarop?

V. AANVULLENDE ANTWOORDEN VAN DE GENODIGDEN

De heer *Jurgen De Vos* antwoordt dat het bieden van een kwaliteitsgarantie in de eerste plaats een taak is van de affiliate marketing netwerken. Zij moeten erop letten dat ze met bonafide partners in zee gaan. In een tweede fase moeten de affiliate websites nagaan of dit werkelijk het geval is. Dit systeem is niet waterdicht. De consument kan echter ook rechtstreeks naar een malafide website gaan of via Google op een dergelijke website terecht komen. Is Google dan verantwoordelijk? Affiliate marketing is enkel een business om consumenten door te sturen. Waarom is de reisbemiddeling eigenlijk gereguleerd in Vlaanderen? In Brussel en Wallonië, en ook in het buitenland, is dat niet het geval, en dat leidt daar niet tot problemen.

De heer *Bart De Sloover* verduidelijkt tegenover de VVR dat hij wel degelijk een reislicentie wil aanvragen doch dat hij niet over de vereiste ervaring beschikt. De weinige affiliates waar de heer Van Eeckhout op doelt, hadden een verleden in de reissector en konden aldus deze aanvraag bekomen. Mooiste voorbeeld hierbij is de bvba Mytrip, doch er zijn er anderen. De spreker merkt nog op dat de sector heel sterk met elkaar verweven is.

De heer *Antoon Van Eeckhout* stelt dat de VVR bereid is om de inning van de dwangsom op te schorten als de raad van bestuur daarmee instemt. In het dossier OKRA werd de beslissing daartoe al genomen. Het gaat uiteindelijk om slechts negen rechtszaken. Er zijn inderdaad ongeveer 50.000 internetsites die reizen aanbieden. Daarop kan men absoluut geen kwaliteitscontrole doen. Sinds het Vlaams Gewest de verplichting tot hoofdbezigheid voor het bekomen van een vergunning heeft afgeschaft, kan elk bedrijf dat reisactiviteiten ontplooit een vergunning aanvragen. Een aantal affiliates heeft dat inderdaad gedaan. De heer Dujardin van bvba Mytrip heeft iemand in dienst genomen die de vereiste beroepsbekwaamheid bezat. Als hij twee jaar met hem samenwerkt, beschikt hij in principe zelf over de nodige beroepsbekwaamheid.

De vraag vanaf wanneer de wetgever moet optreden, is volgens de heer *Fred Van Bellinghen* een vraag die elke jurist bezighoudt, ook buiten de reissector. Zodra men het verkoopproces begint voor te bereiden, door een verwijzing of een advies, moet de consument er kunnen op rekenen dat de persoon op wie hij een beroep doet, over de nodige beroepskennis beschikt. Dat lag ook ten grondslag aan de wet van 1965.

Er werden al heel wat procedures gevoerd waarbij er discussie was over de definitie van begrippen als reclame, te koop aanbieden en de verkoop bevorderen. Het gaat vaak om

een flinterdunne grens. In het belang van de consument en gelet op de geschiedenis van dat statuut, kiest men best voor een zo breed mogelijke definitie.

Er worden hoge eisen gesteld, onder meer inzake de beroepskwalificatie. Het is goed dat het beroep zo wordt georganiseerd. Dat moet behouden blijven. Waar moet men anders de grens leggen? De vroegere tekst was volgens de spreker niet zo slecht.

De heer *Antoon Van Eeckhout* meent dat het probleem van de busmaatschappijen en van de verenigingen vooral te maken heeft met perceptie. De media hebben daarin een overdreven rol gespeeld. Behalve OKRA werd er geen enkele vereniging gedagvaard. Wanneer dat past in hun sociaal doel, dan is het positief dat verenigingen initiatieven nemen. De VVR heeft er geen probleem mee dat zij daarvoor een beroep doen op busmaatschappijen, waarvan de meeste trouwens ook een vergunning hebben als reisbureau. Er bestaan echter misbruiken. In sommige gevallen gaat het niet echt om socioculturele verenigingen. Het merendeel van de Vlaamse reisbureaus heeft een eigen website. Ze gaan dus mee met hun tijd. Dat is ook de reden waarom ze het nog zo goed doen in vergelijking met de ons omringende landen. Ze hebben wel problemen met organisaties die ook willen bemiddelen met dienstenverleners, maar die niet aan diezelfde voorwaarden willen of kunnen beantwoorden.

Wat de territorialiteit betreft, stelt de heer Van Eeckhout dat er ook in Wallonië een reisbureaudecreet bestaat. In Brussel is nog altijd de federale wetgeving van toepassing, in afwachting van de goedkeuring van uitvoeringsbesluiten. In Brussel en Wallonië heeft men gekozen voor een andere wetgeving en voor andere financiële eisen. Wanneer men vanuit Brussel verkoopt in Vlaanderen, en bemiddelen is een vorm van verkopen, dan valt men onder dezelfde regeling als de Nederlanders die hier verkopen. Als men kan vaststellen dat het contract in het Vlaamse Gewest is afgesloten, dan valt het onder de Vlaamse wetgeving.

De heer *Ward Kennes* meent dat de heer Van Eeckhout de vraag niet goed begrepen heeft. Als men via het internet een contract afsluit, is de plaats van de server dan niet de meest geëigende plaats om te bepalen op welke locatie dit gebeurd is?

De heer *Antoon Van Eeckhout* meent dat bij de afsluiting van een contract de vestigingsplaats van de onderneming bepalend is. En men is onderworpen aan de wetgeving van waar de maatschappelijke zetel zich bevindt.

De heer *Bart De Sloover* zegt dat de server van de website zomerbrochure.be zich in Nederland bevindt. De maatschappelijke zetel bevindt zich echter in Gent. Het vonnis haalt aan dat de website zich richt op de Vlaamse markt. Daarop is de veroordeling gebaseerd.

Annick DE RIDDER,
voorzitter

Lieven DEHANDSCHUTTER,
verslaggever