



Vlaams
Parlement

stuk **1657** (2011-2012) – Nr. 1
ingediend op 5 juni 2012 (2011-2012)

Gedachtewisseling

over het evaluatierapport
van het decreet van 22 maart 2007
houdende het statuut van de reisbureaus

Verslag

namens de Commissie voor Bestuurszaken, Binnenlands Bestuur,
Decreetsevaluatie, Inburgering en Toerisme
uitgebracht door mevrouw Els Robeyns

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 lid:

de heer Christian Van Eyken

INHOUD

I. Inleiding door de heer Koen Verlaeckaert, secretaris-generaal van het Departement internationaal Vlaanderen	4
1. Situering	4
2. Plan van aanpak	4
3. Methodologische beperkingen	4
4. Onderzoeksvragen	5
4.1. Heeft (de uitvoering van) het Reisbureaudecreet bijgedragen tot een betere bescherming van de consument?	5
4.2. Heeft de uitvoering van het Reisbureaudecreet ertoe bijgedragen het aantal reisbureaus/toeristische verhuurkantoren (met kwaliteitgarantie) op peil te houden of te doen toenemen?	5
4.3. In welke mate heeft het Reisbureaudecreet het mogelijk gemaakt dat vormen van oneerlijke concurrentie met succes werden bestreden?	5
4.4. In welke mate heeft het Reisbureaudecreet een algemene regeling ingevoerd voor de reisbemiddelingsactiviteiten van socioculturele verenigingen?	6
4.5. In welke mate heeft het Reisbureaudecreet bijgedragen tot een gunstiger ondernemersklimaat voor de reissector in Vlaanderen?	6
4.6. Houdt het Reisbureaudecreet voldoende rekening met nieuwe evoluties in de reissector?	6
4.7. Heeft de uitvoering van het Reisbureaudecreet niet-beoogde of niet-gewenste effecten gehad?	7
5. Zijn de behaalde of gewenste effecten of resultaten mogelijks op een andere en batige wijze realiseerbaar?	7
II. Reactie van Vlaams minister Geert Bourgeois	7
III. Vragen van de leden	7
IV. Antwoorden van Vlaams minister Bourgeois en van de vertegenwoordigers van het Departement internationaal Vlaanderen	9
V. Bijkomende vragen van leden, met antwoorden van minister Geert Bourgeois	10
Gebruikte afkortingen	12

Op 24 april 2012 werd in de Commissie voor Bestuurszaken, Binnenlands Bestuur, Decreetsevaluatie, Inburgering en Toerisme het evaluatierapport voorgesteld van het decreet van 22 maart 2007 houdende het statuut van de reisbureaus (Reisbureaudecreet).

De heer Geert Bourgeois, viceminister-president van de Vlaamse Regering, Vlaams minister van Bestuurszaken, Binnenlands Bestuur, Inburgering, Toerisme en Vlaamse Rand, benadrukt vooraf dat deze evaluatie al werd aangekondigd in de beleidsnota. Het gaat om een grondige en onafhankelijke evaluatie door het Departement internationaal Vlaanderen (DiV). Secretaris-generaal Koen Verlaeckt zal de toelichting geven en zal ook op eventuele vragen tot verduidelijking antwoorden. In een volgend stadium kunnen de politieke vragen dan aan bod komen.

I. INLEIDING DOOR DE HEER KOEN VERLAECKT, SECRETARIS-GENERAAL VAN HET DEPARTEMENT INTERNATIONAAL VLAANDEREN

1. Situering

De heer *Koen Verlaeckt* benadrukt dat de evaluatie van het Reisbureaudecreet expliciet vermeld werd in de beleidsnota Toerisme 2009-2014 (*Parl. St. Vl. Parl. 2009-10, nr. 187/1*) en in de beleidsbrief Toerisme van het lopende werkjaar (*Parl. St. Vl. Parl. 2011-12, nr. 1314/1*). De evaluatieopdracht werd uitgevoerd door de afdeling Beleid binnen het DiV en liep van 9 december 2011 tot 6 april 2012. De evaluatie heeft betrekking op de jaren 2006 tot en met 2011. Bovendien werden in het rapport de meest recente vonnissen verwerkt, onder meer de zaak van de VVR versus de vzw OKRA Trefpunt 55+, waarin uitspraak is gedaan op 26 maart 2012.

2. Plan van aanpak

De analyse bestaat uit een drietal onderdelen. Vooreerst is een kwantitatief onderzoek gedaan waarbij tal van indicatoren werden onderzocht, zoals het aantal vergunde exploitaties, de omzet, de tewerkstelling, het aantal faillissementen en stopzettingen, de behandeling van klachten door de Geschillencommissie Reizen, de aanwending van het borgstellingkrediet en van de verzekering financieel onvermogen, het aantal handhavingsdossiers, het aantal administratieve sancties, het aantal boetes en de kosten voor de Vlaamse overheid voor de uitvoering van dit decreet.

Een tweede belangrijk onderdeel was de schriftelijke bevraging die liep van 23 februari tot 14 maart 2012. De volgende sectoren werden daarbij betrokken: de reisbureaus, de toeristische verhuurkantoren, het onderwijs, de luchtvaartmaatschappijen, de busmaatschappijen, de sector van de cadeaubons en de socioculturele jeugd- en sportverenigingen. Daarnaast werd ook een aantal experts betrokken en andere actoren, zoals de affiliate websites, Test-Aankoop, Fedis en het bisdom Gent.

Het derde deel van de analyse is een bevraging van de instanties die verantwoordelijk zijn voor de behandeling van de vergunningen, de aanvragen en de handhaving.

3. Methodologische beperkingen

Er waren wel een aantal methodologische beperkingen. De periode die werd onderzocht valt samen met een economische crisis die tot substantiële veranderingen in het reispatroon heeft geleid. Deze economische crisis, die piekte tussen september 2008 en september 2009, heeft onder meer geleid tot een daling van het aantal geboekte vakanties met bijna twee percent in de periode 2008-2010. Er was ook een verschuiving van langere naar kortere vakanties. Ten slotte was er ook een daling van het belang van bemiddeling en een snelle toename van de internettoepassingen. In 2010 werd al ongeveer veertig percent van de reizen geboekt via het internet, terwijl dat in 2006 nog maar 24,6 percent was.

De schriftelijke bevraging liep voorts in een periode van sterke mediatisering van de discussie over het Reisbureaudecreet. Er werden in totaal negenentwintig ingevulde antwoordformulieren ontvangen. Sommige bevraagde organisaties hebben de vragenlijst ook doorgespeeld naar hun leden en dat heeft nog bijkomende antwoorden opgeleverd. De sector van de toeristische verhuurkantoren wordt in dit rapport minder evenwichtig behandeld. Vanuit die sector werd maar één antwoordformulier ontvangen, dat bovendien werd ingediend na de voorziene deadline. Daardoor konden de antwoorden slechts gedeeltelijk in het rapport worden verwerkt.

4. Onderzoeksvragen

In december 2011 werd het onderzoekskader vastgelegd, in overleg met de minister. Dat was dus ruim voor de gerechtelijke uitspraken over de toepassing van het Reisbureaudecreet. Met deze evaluatie wilde men een aantal jaren na de inwerkingtreding van het decreet nagaan in welke mate het heeft bijgedragen tot de oorspronkelijke doelstellingen. Het voorliggende rapport is een van de eerste grondige decreetsevaluaties.

4.1. *Heeft (de uitvoering van) het Reisbureaudecreet bijgedragen tot een betere bescherming van de consument?*

Een eerste vaststelling in dat verband was dat de consument vandaag een hoge graad van bescherming geniet in de reissector: hij is beschermd in geval van schade, overmacht en faling van een vergund reisbureau of een toeristisch verhuurkantoor. Voorts werd geconstateerd dat het Reisbureaudecreet geen materiële elementen van consumentenbescherming heeft toegevoegd. De essentiële mechanismen ter bescherming van de consument zijn immers vastgelegd in de Reiscontractenwet, de wet op de handelspraktijken en de wetgeving ter bescherming van de consument. Het Reisbureaudecreet heeft voor de bestaande beschermingsmechanismen wel een ruimer toepassingsgebied verschaft dan het geval was met de Reisbureauwet van 1965. De bescherming werd immers uitgebreid tot de verruimde groep van de reisbemiddelaars, die vroeger buiten het toepassingsgebied van de vergunningsplicht vielen. De cijfers van de Geschillencommissie Reizen wijzen op een daling van het aantal klachten door consumenten. Dat wijst op een daling van het aantal gedupeerde consumenten en/of op een kwaliteitsverhoging in de sector. De evaluatie laat echter niet toe causale verbanden aan te tonen met de inwerkingtreding van het Reisbureaudecreet. Een laatste vaststelling in verband met de eerste onderzoeksvraag was dat de betere consumentenbescherming ook het resultaat is van de intensiteit en de oriëntatie van het gevoerde handhavingsbeleid.

4.2. *Heeft de uitvoering van het Reisbureaudecreet ertoe bijgedragen het aantal reisbureaus/toeristische verhuurkantoren (met kwaliteitgarantie) op peil te houden of te doen toenemen?*

Het rapport stelt vast dat het aantal vergunde reisbureaus en toeristische verhuurkantoren, niettegenstaande de financiële en economische crisis van de afgelopen jaren, nagenoeg stabiel is gebleven. De terugval van het aantal vergunde reisbureaus in 2010 is te verklaren door een gecombineerd effect van drie factoren: het dalen van het aantal boekingen en het verminderde belang van de bemiddeling ten gevolge van de crisis, het verstrijken van de overgangstermijn van het Reisbureaudecreet op 1 september 2003 en het gegeven dat heel wat Brusselse exploitanten sinds 2003 niet langer in de statistieken zijn opgenomen.

4.3. *In welke mate heeft het Reisbureaudecreet het mogelijk gemaakt dat vormen van oneerlijke concurrentie met succes werden bestreden?*

Het rapport stelt vast dat het decreet extra instrumenten heeft gecreëerd om vormen van oneerlijke concurrentie te bestrijden. De bevoegdheden van de Vlaamse inspectiediensten werden uitgebreid. Zo werden administratieve sancties en boetes mogelijk gemaakt, en in uitzonderlijke gevallen kan stopzetting worden bevolen. De uitbreiding van het toe-

passingsgebied van het decreet heeft uiteraard ook het actieterrein van de handhaving uitgebreid. Daarbij denkt de spreker onder meer aan de toeristische verhuurkantoren. Het decreet heeft de sector ook een effectief instrument in handen gegeven om zich te beschermen tegen oneerlijke concurrentie. Dat blijkt uit het grote aantal rechtszaken dat door individuele reisbureaus of door de VVR aanhangig is gemaakt. Door de handhaving van het decreet werden 31 exploitaties gedwongen om hun activiteiten stop te zetten. De diensten van de Vlaamse overheid hebben zeventien vergunningen ingetrokken, twee illegale exploitaties hebben een bevel tot onmiddellijke stopzetting gekregen en twaalf organisaties werden in het ongelijk gesteld in een burgerrechtelijke procedure.

4.4. *In welke mate heeft het Reisbureaudecreet een algemene regeling ingevoerd voor de reisbemiddelingsactiviteiten van socioculturele verenigingen?*

Het Reisbureaudecreet slaagde aanvankelijk niet in zijn opzet om duidelijkheid te creëren over de vergunningsplicht van de socioculturele sector. Recente rechtspraak heeft de draagwijdte van de uitzondering op de vergunningsplicht verduidelijkt. De uitspraak in de zaak VVR versus OKRA van 26 maart 2012 luidde dat OKRA volgens het Reisbureaudecreet vergunningsplichtig is. Op basis van een geheel van vaststellingen mag volgens het hof van beroep worden vermoed dat de reisbemiddelingsactiviteiten van OKRA een winst oogmerk hebben. OKRA slaagde er niet in om aan te tonen dat die activiteiten gebeuren met niet-commerciële doeleinden en binnen het kader van haar volwassenenwerk. Een derde vaststelling was dat de toepassing van het Reisbureaudecreet de socioculturele sector voor een aantal praktische problemen heeft gesteld. Indien een vereniging is vrijgesteld van een vergunning, maar toch onder de bepalingen van de Reiscontractenwet valt, kan ze namelijk de vereiste verzekering tegen financieel onvermogen niet sluiten. De verzekeraars willen dergelijke verzekeringen immers alleen aangaan met vergunde reisbureaus. De financiële voorwaarden voor het bekomen van een reisbureauvergunning vormen soms een probleem voor socioculturele verenigingen. Zo dient men soms te beschikken over een permanent eigen vermogen. Daarnaast zijn er ook de vereisten inzake beroepsbekwaamheid. Ook een vereniging die een beroep doet op een vergund reisbureau om reizen voor haar leden te organiseren, doet volgens de vigerende interpretatie van het decreet aan bemiddeling en is derhalve vergunningsplichtig.

4.5. *In welke mate heeft het Reisbureaudecreet bijgedragen tot een gunstiger ondernemersklimaat voor de reissector in Vlaanderen?*

Een eerste vaststelling bij die vijfde onderzoeksvraag was dat de aanpassing van de vergunningprocedure heeft geresulteerd in een feitelijke daling van de administratieve lasten. De bewijslast voor de aanvrager werd verminderd, de jaarlijkse bijdragen voor de reisbureaus werden afgeschaft en de vergunningsprocedure zelf werd vereenvoudigd. Het decreet heeft echter bijkomende administratieve lasten gecreëerd voor wie vroeger niet onder de vergunningsplicht viel. De lasten van het vergunningsstelsel blijken evenwel niet van die aard dat ze de instroom van nieuwe ondernemingen in de sector hebben verhinderd.

4.6. *Houdt het Reisbureaudecreet voldoende rekening met nieuwe evoluties in de reissector?*

Het rapport stelt vast dat het decreet nieuwe evoluties in de reisbemiddeling en -distributiesector slechts toelaat op voorwaarde dat ze vergund worden. De actuele interpretatie van het toepassingsgebied is dat dit in sommige gevallen een concurrentieel nadeel kan opleveren, waardoor mogelijk kiemkansen worden ontnomen aan nieuwe ontwikkelingen in de sector. Dit antwoord is hoofdzakelijk gebaseerd op de schriftelijke bevragingen. Uit de antwoorden daarop kwamen twee sterk conflicterende meningen naar voren, enerzijds dat alle nieuwe ontwikkelingen mogelijk zijn op voorwaarde dat ze zijn vergund, anderzijds dat ondernemingen die in het Vlaamse Gewest gevestigd zijn, een concurrentieel nadeel hebben tegenover elders gevestigde ondernemingen door het feit dat ze een vergunning nodig hebben. Dat geldt onder meer voor de affiliate marketing. De recente

interpretatie van het toepassingsgebied van het decreet zou blijkbaar voor ondernemingen een aanleiding kunnen zijn om hun activiteiten te verplaatsen naar het buitenland.

4.7. *Heeft de uitvoering van het Reisbureaudecreet niet-beoogde of niet-gewenste effecten gehad?*

Recente interpretaties door de rechterlijke macht van de notie reisbemiddeling en van de uitzonderingsbepalingen hebben het draagvlak voor het decreet in zijn huidige vorm doen krimpen. De recente aanpassing van het decreet laat toe om vast te stellen dat de interpretatie door de rechterlijke macht in voorkomend geval niet in overeenstemming wordt geacht met de bedoelingen van de wetgever in 2007. Daarbij verwijst de heer Verlaeckt onder meer naar het zogenoemde travelboxarrest.

De evaluatie heeft ook een aantal specifieke problemen aangetoond bij de affiliate marketing, de samenwerking tussen socioculturele verenigingen en vergunde reisbureaus, de professionele congresorganisatoren en bezichtigingsreizen van immobiliënkantoren. Inzake affiliate marketing verwijst de spreker naar de hoorzitting in deze commissie op 17 april jongstleden (*Parl. St.* VI. Parl. 2011-12, nr. 1523/2). Tevens werden enkele niet-beoogde neveneffecten vastgesteld: de vrijstelling van de vergunningsplicht versus de noodzakelijke verzekering tegen financieel onvermogen, het gebruik van de titel reisbureau, de buitenlandse dienstenverstrekkers in het Vlaamse Gewest en de beroepskennis van personen, belast met de dagelijkse leiding van een verkooppunt. Meer gedetailleerde informatie hieromtrent kan in het eigenlijke rapport worden gevonden.

5. *Zijn de behaalde of gewenste effecten of resultaten mogelijks op een andere en batiger wijze realiseerbaar?*

Het departement merkt op dat de timing en de scope van de evaluatie niet hebben toegelaten om een benchmarkanalyse uit te voeren over de regulering van de sector.

Het evaluatierapport beperkte zich er grotendeels toe de bevindingen van de dienstenimpacttoets op het Reisbureaudecreet af te zetten tegen de opmerkingen van het Adviescomité Reisbureaus. Deze dienstenimpacttoets werd in 2009 uitgevoerd door het consultancybedrijf KPMG.

II. REACTIE VAN VLAAMS MINISTER GEERT BOURGEOIS

Minister *Geert Bourgeois* feliciteert de medewerkers van de administratie met deze evaluatie. Het is de eerste keer dat een decreet zo uitvoerig geëvalueerd wordt. Deze evaluatie zal wellicht later als voorbeeld kunnen worden gebruikt. De rol van het kabinet bleef beperkt tot samenwerking bij het formuleren van de onderzoeksvragen. Zoals de secretaris-generaal al heeft aangegeven, was het door tijdsgebrek niet mogelijk de benchmark op de gewenste manier uit te voeren. De minister wijst er tot slot nog op dat de in het rapport vermelde administratieve kosten voor de vergunning en de handhaving verwijzen naar de voorbije periode. Inmiddels zijn deze kosten sterk gereduceerd door de reorganisatie.

III. VRAGEN VAN DE LEDEN

De heer *Sas van Rouveroij* sluit zich aan bij de woorden van waardering van de minister. De evaluatie is logisch opgebouwd, maakt een gedegen indruk en gaat geen enkel onderwerp uit de weg. Er werden ook conclusies geformuleerd die in de lijn liggen van de debatten in deze commissie over de travelbox en de affiliate websites. Deze discussie moet op een later ogenblik hoe dan ook worden voortgezet.

Het internetgebruik bij de voorbereiding van een korte vakantie van een particulier is tussen 2000 en 2010 gestegen van 2,5 percent naar 43,6 percent. In 2006, het jaar voorafgaand aan de invoering van het decreet, was dat 27 percent. Sindsdien is het internetge-

bruik nog eens bijna verdubbeld. Men kan redelijkerwijs veronderstellen dat deze trend zich de komende jaren nog zal voortzetten. Mag er, in de veronderstelling dat het boeken via internet grotendeels gebeurt via de zogenaamde affiliate websites die informatie verschaffen en gelet op de evolutie van het aantal klachten in de bewuste periode, vanuit worden gegaan dat het gebruik van die websites alvast geen aanleiding heeft gegeven tot een verhoging van het aantal klachten maar wellicht zelfs tot een daling heeft geleid? De consument kan zich vooraf immers rustig informeren, zonder enige druk van het reisbureau en vervolgens boekt hij, via het internet of in een reisbureau.

De heer van Rouveroy heeft voorts de indruk dat het rapport tot de conclusie komt dat er wel degelijk een probleem is met de voorwaarden in de Dienstenrichtlijn. Blijkbaar is de noodzakelijkheid van het vergunningsstelsel niet aangetoond en kan die dus in vraag worden gesteld. De regelgeving van het Reisbureaudecreet wordt ook beschouwd als een disproportionele maatregel die de evenredigheidstoets niet doorstaat. Ten slotte doorstaat het vergunningsstelsel ook de handhavingstoets niet. Hoe zit het dan met de bindende kracht van de Dienstenrichtlijn? Is het decreet dan in strijd met de Dienstenrichtlijn? Betekent dit per definitie dat het decreet een beoordeling door de rechterlijke macht niet zou doorstaan?

De heer van Rouveroy merkt nog op dat 'Research Online, Purchase Offline' (ROPO) in 2011 goed was voor 30 percent van alle geboekte reizen. Als men daar het online boeken aan toevoegt, leert men dat het internet gigantisch belangrijk is geworden voor omzeggens elke klant. Hij citeert pagina 55 van het rapport, waar gewaarschuwd wordt dat de huidige, ruime interpretatie van reisbemiddeling aanleiding kan zijn voor ondernemingen om hun activiteiten over te brengen naar het buitenland of Brussel.

De heer *Lieven Dehandschutter* spreekt zijn waardering uit voor het omvattende en zeer actuele evaluatierapport, dat hij een schoolvoorbeeld van decreetsevaluatie noemt.

Mevrouw *Els Robeyns* waardeert eveneens het lijvige en goed gedocumenteerde rapport. Het laat uitschijnen dat het decreet mankementen vertoont, onder meer op de door de heer van Rouveroy al vermelde punten van noodzakelijkheid, evenredigheid en handhaving, al wil het lid niet vooruitlopen op de politieke gevolgtrekkingen. Zij vernoemt ook de problemen met de affiliate marketing, de socioculturele verenigingen en de congresorganisatoren. De mogelijkheden variëren van een aanpassing of afschaffing van het begrip reisbemiddeling tot de opheffing van het decreet.

Ook de heer *Stefaan Sintobin* feliciteert het departement voor het leesbare rapport en de heldere uiteenzetting. Hij gaat ervan uit dat de vaststelling dat het Reisbureaudecreet niet heeft bijgedragen tot een betere bescherming van de consument, terwijl dat toch een van de hoofdmotieven was, betekent dat die al voldoende bescherming geniet. Hij wijst de heer van Rouveroy op het argument van de reisbureaus dat zij uitleg moeten geven, terwijl het de consument daarna vrij staat zijn reis op het internet te boeken. Tot slot vraagt hij of alle bevraagde organisaties ook effectief geantwoord hebben en of die organisaties ook het rapport ontvangen. Het lid is immers geïnteresseerd in hun reactie.

Mevrouw *Karin Brouwers* noemt het rapport een sterk werkstuk. Zij sluit zich aan bij de opmerkingen over de onvoldoende aangetoonde noodzaak op pagina 66. De vierde conclusie op pagina 69 over de mogelijkheid om het decreet op te heffen en te kiezen voor een soort van zelfregulering in de sector, bevestigt haar eerdere aanvoelen. Een grondige aanpassing van het decreet lijkt haar hoe dan ook geen eenvoudig alternatief.

Verder vraagt ook zij of de vaststelling dat het decreet geen materiële elementen toevoegde aan de bescherming van de consument, betekent dat de federale wetgeving voldoende is. Zij roept in dat verband de vraag op naar de bescherming die consumenten genieten die via het internet in zee gaan met buitenlandse organisaties. Geldt dan bijvoorbeeld de

bescherming die in Nederland bestaat? En hoe verhoudt die zich tot de bescherming in België?

Het lid stelt ook vast dat het decreet het probleem van de socioculturele sector niet heeft opgelost. Klopt het dat zelfs een vzw die naar een reisbureau stapt om met een vereniging een reis te boeken, daardoor meteen als bemiddelaar onder het Reisbureaudecreet valt? Als dat zo is, dan ziet het er voor de socioculturele sector niet goed uit en moet terdege worden nagedacht over een mogelijke oplossing. Tot slot vraagt de spreker hoeveel de handhaving kost.

De heer *Marc Vanden Bussche* vindt het evaluatierapport een goed idee dat navolging verdient, wellicht zelfs op lokaal niveau. Hij stelt vast dat het internet, waarvan het gebruik ongetwijfeld alleen maar zal toenemen omdat het 24/24 uur bereikbaar is vanaf thuis, niet goed past in het decreet. Het lid wijst op het belang van het vertrouwen dat moet worden gegeven aan de consument. Tot slot wil hij weten wat de verhouding is tussen volledig zelfstandige reisbureaus en andere die een onderdeel vormen van een zakenkantoor. Werd dat onderscheid gemaakt bij de evaluatie?

De heer *Bart Caron* spreekt eveneens zijn waardering voor het werk van de administratie uit. Denkt de secretaris-generaal dat het technisch mogelijk is om het decreet zodanig te wijzigen dat de problemen met de vergunningsplicht van de socioculturele sector definitief van de baan zijn? Heeft de minister nu al politieke conclusies getrokken, of wanneer wil hij dat doen?

Ook mevrouw *Els Robeyns* wenst te vernemen wat het standpunt van de minister is.

IV. ANTWOORDEN VAN VLAAMS MINISTER BOURGEOIS EN VAN DE VERTEGENWOORDIGERS VAN HET DEPARTEMENT INTERNATIONAAL VLAANDEREN

Minister *Geert Bourgeois* legt uit dat hij de primeur aan het parlement heeft gegeven, maar dat de politieke discussie in de regering over de beleidskeuzes nog niet gevoerd is. Hoe dan ook zal er wel degelijk werk worden gemaakt van de bevindingen van de evaluatie. De vragen die bij het onderzoek werden gesteld, zijn pertinent en ze verdienen een antwoord. Aangezien de bespreking in de regering nog moet gebeuren, zal de minister nu nog geen conclusies formuleren.

Onverkorte handhaving van het decreet is, wat de minister betreft, in elk geval geen optie. Wel is tijd nodig voor een grondige bespreking en een serieuze dialoog. Dat iedereen die meewerkte aan de bevraging, onmiddellijk het rapport krijgt, lijkt hem correct en dat zal ook gebeuren.

De vraag naar het aandeel van de reizigers dat zich vooraf op het internet heeft geïnformeerd, vergt een apart onderzoek. Niet alleen het aantal internetboekingen stijgt, vooral voor korte vakanties, maar ook de omzet van de Vlaamse reisbureaus. Die laatste is in de periode 2006-2011 met niet minder dan 33 percent gestegen tot meer dan 2,5 miljard euro, terwijl er voor de touroperators een daling was.

De heer *Bert Hatse*, beleidsmedewerker bij de afdeling Beleid van het DiV, bevestigt dat het belang van het internet een onmiskenbare realiteit is voor zowel boekingen als het verwerven van informatie. Wat het mogelijke causale verband betreft tussen de opkomst van affiliate marketing en de daling van het aantal consumentenklachten, merkt hij op dat er geen cijfers zijn over de toename van het zich laten adviseren via affiliate websites. De cijfers van de Geschillencommissie Reizen zijn niet opgesplitst per gewest. Hij sluit het verband niet uit, maar er is ook een correlatie mogelijk met het intensievere handhavingsbeleid en bepaalde stopzettingen en faillissementen in de sector.

De heer *Koen Verlaeckt* legt uit dat op pagina 66 en 67 de conclusies staan van de diensten-impacttoets die KPMG in opdracht van het Departement EWI uitvoerde, aangevuld met bedenkingen van het adviescomité Reisbureaus. Het gaat daar dus niet om de conclusies van de administratie. Na de uitvoering van die toets besliste de Vlaamse Regering om het Reisbureaudecreet en zijn uitvoeringsbesluiten bij de Europese Commissie aan te melden als noodzakelijk, evenredig en non-discriminatoir. Het oordeel over een eventuele betwisting – tot nu toe was er nog geen – komt uiteindelijk toe aan het Europees Hof van Justitie.

Voor de administratieve kosten verwijst de heer Verlaeckt naar tabel 23 op pagina 26, met de apparaatkredieten voor implementatie en handhaving, die in 2006-2011 toevertrouwd waren aan het agentschap Toerisme Vlaanderen. Het betreft het personeel van het secretariaat van het adviescomité en de beroepscommissie Reisbureaus, de dienst Toeristische vergunningen en de cel Handhaving. Toen op 1 december 2011 de afdeling Kwaliteitszorg van Toerisme Vlaanderen bij het DiV werd ondergebracht, werd onmiddellijk werk gemaakt van de reorganisatie. Gelet op de terugval van de werklast voor de implementatie van het Reisbureaudecreet sinds 2012, verwacht het departement dat in 2012 slechts 1,5 vte nodig zal zijn voor de operationalisering van het decreet, voor de onderdelen vergunningen en handhaving samen.

Hoewel een internationale vergelijking geen onderdeel vormde van de onderzoeksvraag, erkent de spreker dat een benchmarking interessant ware geweest. Maar er was onvoldoende tijd om een dergelijke opdracht nog uit te voeren. Hij bevestigt verder dat de bestaande federale regelgeving de consument voldoende beschermt. Het Reisbureaudecreet breidde de bescherming vooral uit naar de sector van de toeristische verhuurkantoren. Over de leefbaarheid van reisbureaus en de opname van reisbureaus in grotere bedrijven heeft de administratie geen cijfers. De vraag of de problemen van de sociaal-culturele sector kunnen opgelost worden met een amendering op het decreet, moet door het beleid beantwoord worden.

De negenentwintig antwoorden op de schriftelijke bevraging zijn representatief voor de groep. Zoals bij de toelichting al aangegeven, hinkte alleen de sector van de toeristische verhuurkantoren wat achterop. Daarnaast is het ook zo dat een aantal respondenten de vragen doorspeelde aan hun leden, waardoor er zelfs meer antwoorden binnen kwamen dan verwacht. Wie precies antwoordde en wie niet, kan desgewenst aan de commissie bezorgd worden.

V. BIJKOMENDE VRAGEN VAN LEDEN, MET ANTWOORDEN VAN MINISTER GEERT BOURGEOIS

De heer *Sas van Rouveroy* herhaalt dat het internet een onmisbare schakel is geworden voor een groot aantal reizigers en attendeert op een studie van het onderzoeksbureau BCG in opdracht van Google Belgium over de e-commerce in België. Verder informeert hij naar de status van het KPMG-rapport over de dienstenimpacttoets. Zijn de conclusies van dat rapport ook die van de minister?

Minister *Geert Bourgeois* herinnert eraan dat de Vlaamse Regering na de uitvoering van de toets in 2009 besliste om door te gaan met het decreet. Er is ook een onderzoek geweest door de dienst Wetsmatiging. De Raad van State vond de criteria zeer vaag en de conformiteit daarom moeilijk te beoordelen. Hij wijst andermaal op de aanmelding, het uitblijven van gerechtelijke procedures en de weerlegging van de KPMG-conclusies door het adviescomité. Het decreet moest toen nog in werking treden, maar de minister heeft toen wel een evaluatie aangekondigd en die ligt thans voor.

De heer *Sas van Rouveroy* informeert of de administratie en de minister bekend zijn met het zeer degelijke verweerschrift van de PCO's, dat de commissieleden begin april ontvingen van de heer Luc Niville. Werden zij voldoende gehoord voor het evaluatierapport?

Over die nochtans zeer belangrijke sector, komt hier immers maar één paragraaf voor. Was dat verweerschrift bekend toen het evaluatierapport werd opgesteld?

Minister *Geert Bourgeois* antwoordt dat de congresorganisatoren zijn opgenomen in het onderdeel over problemen met nieuwe toepassingen, zij het niet in detail, maar dat was ook niet de bedoeling. Er staat wel voldoende in om tot een oordeel te komen. Het genoemde document heeft hij niet, maar dat heeft vermoedelijk dezelfde inhoud als de brief die hij in februari kreeg van BAPCO-voorzitter Anne De Smet.

Annick DE RIDDER,
voorzitter

Els ROBEYNS,
verslaggever

Gebruikte afkortingen

BAPCO	Belgian Association of Professional Conference Organisers
BCG	the Boston Consulting Group
DiV	Departement internationaal Vlaanderen
EWI	Economie, Wetenschap en Innovatie (beleidsdomein van de Vlaamse overheid)
Fedis	Belgische Federatie van de Distributie
OKRA	open, kristelijk, respectvol en actief
PCO	Professional Congress Organiser
vte	voltijdsequivalent
VVR	Vereniging Vlaamse Reisbureaus