

Juridisch
'Reisbureau'...
maar om de foute reden

In de kijker
Anders dan Anders

Reportage
Ecuador en
de Galápagos

DE HOOGVLIETGER

Magazine van de Vereniging van Vlaamse Reisbureaus vzw

Tweemaandelijks

Afgiftelokator: 8000 Brugge Mail

Verantwoordelijke uitgever: J. De Meester

Willem de Dekenstraat 1 00 01, 8000 Brugge

Erkenningsnummer: P508850

40ste jaargang - Nummer 229

Juli / Augustus 2015



EEN ANDERE KIJK OP REIZEN

Argentinië - Australië - Belize - Bolivia - Borneo - Botswana - Bhutan - Cambodja
Canada - Chili - China - Costa-Rica - Ecuador & Galapagos - Guatemala - IJsland - India
Indonesië - Japan - Laos - Madagaskar - Mexico - Mongolië - Myanmar - Namibië - Nepal
Nicaragua - Nieuw-Zeeland - Oeganda - Oezbekistan - Panama - Peru - Sri Lanka - Taiwan
Tanzania - Thailand - Tibet - USA - Vietnam - Zimbabwe - Zuid-Afrika - Zuid-Korea



www.andersdananders.be

5 EDITO

Antoon van Eeckhout, voorzitter VVR

9 JURIDISCH

'Reisbureau'... maar om de foute reden



10 IN DE KIJKER

Anders dan Anders (Master Tours)

Een andere kijk op (groeps)reizen

13 XVIde VVR Congres Málaga



15 REPORTAGE

Ecuador en de Galápagos

Echt natuurparadijs



21 UIT DE PRAKTIJK

24 DE DROOMVERKOPERS

Deel XXXIV

29 GESCHILLENCOMMISSIE

Spreken is zilver,
zwijgen is geen goud...

Advertentietarieven De Hoogvliet	Leden	Niet-leden
Eenmalige inlassing 1 A4	€ 400	€ 450
Eenmalige inlassing 1 A5 horizontaal	€ 250	€ 300
Jaarcontract 6 edities 1 A4	€ 2.200	€ 2.500
Jaarcontract 6 edities 1 A5 horizontaal	€ 1.300	€ 1.500
Publi-reportage 1 A4	€ 550	€ 600
Jaarcontract Publi-reportage (max 2/jaar)	+ € 150	+ € 200

Colofon

Magazine van de
Vereniging van Vlaamse
Reisbureaus

40ste jaargang
Juli / Augustus 2015
Nummer 229

Uitgegeven door
Vereniging van Vlaamse
Reisbureaus vzw
opgericht op 8 oktober 1975

Kantoren
Vlaminghof
Willem de Dekenstraat 1 00 01
8000 Brugge
Telefoon 050/25 00 60
Fax 050/25 00 65
E-mail vvr@vvr.be
Website www.vvr.be
Bank 476-2046931-32
Ondernemingsnr. 0415612633

Hoofdredacteur
Antoon Van Eeckhout
Willem de Dekenstraat 1/0301
8000 Brugge



229 DE HOOGVLIETTER



Klaar voor een betere toekomst?

Wij stappen mee in UW verhaal...

Als onafhankelijk reisbureau biedt u gepersonaliseerde én persoonlijke service. U komt naar buiten met uw specialisaties en interesses. Mensen kennen u als een vakbekwame reisadviseur. En toch mist u soms iets.



Een eigen verhaal ...

U bent onafhankelijk en dat biedt veel voordelen. Uw klanten krijgen nét dat wat ze willen. Maatwerk. Maar, wie onafhankelijk is moet ook keuzes maken. En dan ziet u vaak door de bomen het bos niet meer.

... dat samen wordt geschreven

Travelcoop combineert nu net de voordelen van onafhankelijkheid met de slagkracht van een grotere organisatie. We bieden het beste van 2 werelden. Uw onafhankelijkheid bewaren en toch te genieten van een sterkere onderhandelingskracht, van een groter aanbod, van meer informatie en van scherpere prijzen.

Ook zin in een betere toekomst?

Word dan snel lid van Travelcoop, de echte en hechte coöperatieve vereniging van onafhankelijke reisadviseurs. Doe het nu en geniet meteen van een pak voordelen en de ervaring vanuit het samenwerkingsverband.

Meer info? Bel vandaag nog: 0473/910 757



Antoon van Eeckhout, voorzitter VVR

Zal de reisagent verdwijnen?

Toespraak op de Algemene Vergadering van de VVR op 18 juni 2015



Het aantal ondernemingen is dus met (slechts) 14,5% gedaald en het aantal verkooppunten met 24,5%. Ik voeg hier aan toe dat de terugloop van het aantal ondernemingen vooral te wijten is aan het verdwijnen van een aantal autocaristen en dat de terugloop van de verkooppunten toe te schrijven is aan de grote ketens die tal van bijkantoren en inplants hebben opgeheven.

Op 1 december 1996 verscheen in *Het Laatste Nieuws* een artikel onder de titel *Kies je vakantie zonder reisfolder*. De journalist voorspelde toen het nakende einde van de reisbureaus. De VVR reageerde hierop als volgt.

Met verbazing neem ik kennis van Uw artikel 'Kies je vakantie zonder reisfolder'. Dit ongenueanceerd en wetenschappelijk niet onderbouwd artikel geeft een totaal verkeerd beeld van de evolutie van de informatisering in de reissector. Vooreerst wijs ik er op dat 'direct verkopers' en 'touroperators' ook reisbureaus zijn. En dat de zogenaamde 'reisagenten' anderzijds ook hun eigen producten direct aan het publiek aanbieden. De manier waarop de distributie van reizen in de toekomst zal worden georganiseerd zal ongetwijfeld grondige wijzigingen ondergaan. Deze evolutie zal echter door de sector worden opgevangen en zal allerminst het bestaan en de rol van de reisagent fundamenteel bedreigen. In feite zal de reisbureau-sector op dezelfde wijze reageren op de nieuwe media als de krantensector op de televisie, cd-rom of internet: door het medium in zijn eigen structuren in te passen.

Twintig jaar later, is de betrokken journalist verdwenen. Het is mij niet bekend of hij overleden is of overleeft op een pensioentje, maar de meeste (Vlaamse) reisbureaus zijn er wel nog altijd.

Volgende cijfers bewijzen dit: op 31 december 1996 waren er in Vlaanderen 812 reisbureau-ondernemingen (waaronder 81 C-vergunninghouders = autocaristen) actief, die samen 522 bijkomende verkooppunten exploiteerden. Op 15 juni 2015 zijn er nog 694 bedrijven erkend als reisbureau die samen 381 bijkomende verkooppunten uitbaten.

De reiziger en zijn internet

Ik moet erkennen dat, in tegenstelling tot wat in veel andere landen is gebeurd, de internet evolutie in de reisbureausector – ten dele – aan de Vlaamse markt is voorbijgegaan. Maar wij zijn aan een inhaalbeweging toe.

De generatie dertigers en veertigers van vandaag, d.w.z. de *big spenders* van de reisindustrie, waren al vertrouwd met informatica in het lager onderwijs. Hun kinderen bespelen het internet vanuit de kleuterklas. Om hun reis te plannen en daarna te boeken, denken zij echt niet (meer) aan het reisbureau in het stadscentrum en ook niet meer aan het kleine verkooppunt in hun dorp. Voor hen is er maar één zalig makende weg: **het internet**.

Bij wie komt de reiziger dan terecht?

Hotels zoekt de moderne reiziger bij www.booking.com of www.hotels.com of anderen. Voor (goedkope) vluchten gaat de Vlaming spontaan naar Ryanair of komt hij bij www.ebookers.be of www.cheaptickets.be of anderen terecht. Hij is er zich wel niet van bewust dat hij in feite, althans wat betreft booking.com, hotels.com, ebookers.be, cheaptickets.be, enz. toch bij een (mega) reisbureau aanklopt. Maar aan dit *misverstand* heeft de modale, kleine of middelgrote reisagent natuurlijk geen boodschap.

Eerste conclusie

De verkoop van *point to point* tickets en van *hotels only* zal niet alleen ontsnappen aan de modale

 @VVRreisbureaus
 ferventreisagent
www.vvr.be
www.ferventreisagent.be

EDITO



reisagent maar ook aan de touroperator die zijn hotels niet exclusief onder contract heeft. Alleen wanneer de reisagent zijn klant of potentiële klant door persoonlijk contact ervan overtuigt dat hij, als een gedreven professioneel, beter of misschien zelfs goedkoper deze elementen kan samenvoegen, heeft hij nog een kans. Hierbij moet men de bedenking maken dat deze activiteiten niet alleen arbeidsintensief zijn maar ook een meer dan gemiddeld vakmanschap vereisen. Een eigenschap die niet altijd bij sommige reisagenten of hun medewerkers aanwezig is, en zeker niet bij de grote touroperators of grote ketens.

De reisagent en zijn touroperator

In de beginjaren van de georganiseerde reissector waren de reisagenten eigenaars van *hun* tour-operators. Touropa in Duitsland was eigendom van reisbureaus; zijn concurrenten Scharnov en Hummel eveneens. De fusie van deze drie (TUI) op 1 december 1968 maakte een einde aan de dominantie van enkele spelers in de Duitse reisbureauwereld.

Dat de Duitse reisagenten, en bij uitbreiding alle Europese, geen enkele invloed meer kunnen uitoefenen op hun voornaamste leveranciers, blijkt tevens uit volgende elementen: In het werkjaar 2013/2014 boekte TUI Duitsland 7,4 miljoen klanten, goed voor een omzet van 4,4 miljard €; Thomas Cook Duitsland volgde met respectievelijk 6,1 miljoen en 3,44 miljard; DER Touristik (eigendom van de warenhuisgroep REWE) was nummer 3 met 6,473 miljoen en 3,215 miljard. Nummer 4 (FTI) is zowel in omzet als aantal klanten maar de helft van TUI en de stichter (Gunz) heeft de werkelijke macht overgedragen aan de Egyptische miljardairsfamilie Savaris (ook eigenaar van RTK).

In België werd de eerste touroperator (Airtour) van haar stichting (1955) tot haar faillissement (1980) gecontroleerd door reisagenten. Bij Sunair maakten de reisagenten de dienst uit van 1964 tot 1968, vervolgens werd het tot 1996 een familiebedrijf (Vanmoerkerke), vier jaar later (2000) maakte de multinational Mytravel (later opgeslorpt door Thomas Cook) met één pennenstreek een einde aan de voormalige Belgische marktleider. Jetair was een familiebedrijf vanaf haar stichting (1971) tot de overname door de TUI groep die in fases werd doorgevoerd (1996-2001). Sunsnacks/Wirtz was een familiebedrijf van 1972 tot 1989 en belandde via TEA in 1991 bij Neckermann/Thomas Cook.

Tweede conclusie

De moderne reissector is *gemaakt* door reisagenten.

De controle is hen echter in de loop der jaren, verschillend van land tot land en van bedrijf tot bedrijf, ontsnapt. Vandaag heerst de dominantie van enkele spelers. Thomas Cook en TUI zijn beursgenoteerd en zowel hun referentie-aandeelhouders als hun steeds maar wisselende CEO's en managers zijn geen reisagenten, zelfs geen reisprofessionelen meer. Het zijn harde financiers die dansen naar de pijpen van nog hardere groot-investeerders.

De touroperators en hun reisagenten

De VVR heeft een jarenlange strijd gevoerd om de exclusieve positie van de reisagent als verdeler van reisproducten te vrijwaren. Wij waren er ons vanaf het begin wel degelijk van bewust dat dit een achterhoede gevecht was, maar toch heeft dit de agressieve directe verkoop door de grote touroperators afgeremd.

Vandaag is dit niet meer het geval. Op hun *road-shows* komen de touroperators er ronduit voor uit dat zij de *multichannel* politiek willen en zullen hanteren. Hun politiek van directe verkoop via eigen en gecontroleerde kantoren, call centers en het internet, met een duidelijke voorkeur voor het laatste, wordt zonder verpinken, zelfs niet meer kokhalzend, geslikt door de zogenaamde onafhankelijke reisagent. De recente beslissing van de TUI groep om alle nationale merken, waar de reiziger – ook via zijn lokale reisagent – zo vertrouwd mee is/ was – te vervangen door één unieke internationale *brand*, kadert in deze politiek. De bewering van sommigen marketeers dat het annuleren of wijzigen van een merkbeeld nefast zou zijn voor de verkoop, geldt niet voor deze dominante spelers.

De vraag, op lange termijn, stelt zich natuurlijk: zijn de dominante (Europese) touroperators van vandaag ook deze van morgen? Eén van hun marktsegmenten (hotels only) is al aangetast door www.booking.com en www.hotels.com. Er doemen echter nog veel gevaarlijker concurrenten op: Amazon, Google, Bol.com, Facebook, Spotify, Uber, Netflix, Zoover, TripAdvisor en anderen.

Derde conclusie

Zou het niet beter zijn dat de grote touroperators in plaats van hun natuurlijke bondgenoten (de reisagenten) in te kapselen in een onwerkbaar samenwerkingscontract, hen te intimideren en te beconcurreren, hen te vernederen en eventueel uit te schakelen, een hecht en echt tegenwicht/ bondgenootschap te vormen tegen de nog grotere giganten die aan de einder opdoemen? Hierbij is het aangewezen dat de grote concerns hun ingebakken afkeer voor een sterke regulerende beroepsvereniging van zich afzetten.

De luchtvaartmaatschappijen en hun (IATA) agenten

Lang hebben de reisagenten de IATA, de GDS'en (Global Distribution System, ook CRS – Computer Reservation System genoemd) en de luchtvaartmaatschappijen, al dan niet terecht, als één pot nat beschouwd.

Ooit dicteerde IATA de regels die de vele los van elkaar staande en nationaal verankerde luchtvaartmaatschappijen moesten volgen. Vandaag is dit niet meer zo. De grote groepen (Lufthansa, British Airways, Air France/KLM, de Amerikanen) en de nieuwe spelers op de markt (Singapore Airlines, Ethiad, Emirates, Qatar Airways, enz.) volgen hun eigen regels.

De IATA is nu vooral een beroepsvereniging/ dienstencentrum geworden, die niet meer werkt MET, maar VOOR haar leden. En zoals bij de meeste beroepsverenigingen (behalve de VVR) maken de grote leden er de dienst uit.

Vierde conclusie

De recente beslissing van de Lufthansa Groep, die ongetwijfeld door anderen zal worden gevolgd om zowel de IATA/BSP als de GDS'en buiten spel te zetten, kadert in eenzelfde strategie als wat de grote touroperators hanteren: het direct controleren en bewerken van de markt. Het aangevoerde excuus van de te grote kosten van de GDS'en speelt ongetwijfeld een rol maar is niet bepalend.

Het gezaghebbende en goed geïnformeerde Duitse vakblad FVW formuleerde het kort en krachtig: *Mit 16 € GDS-Aufschlag will Lufthansa den Direktverkauf ausbauen. Reisbüros fürchten, dass sie aus dem Geschäft gedrängt werden sollen.*

En wat nu met de reisagent?

Ik neem aan dat u, toehoorder of lezer, van het voorgaande niet echt vrolijk wordt. Wanneer u daarenboven verneemt dat in Nederland 73 % van de vakantiegangers menen dat de reisbureaus (zij bedoelen reisbemiddelaars) binnen de vijf jaar zullen verdwijnen lijkt *de weg naar het touw aan de balk* niet ver meer.

Natuurlijk moet men dit nuanceren. Vooreerst moet men bedenken dat een belangrijk deel van deze 73% ook vroeger nooit beroep heeft gedaan op een reisbureau en dit uiteraard in de toekomst ook niet zal doen. Ten tweede beweren een aantal zogenaamde reisprofessionelen, waaronder de nieuwe Corendon CEO Steven van der Heyden, vanuit een blijkbaar onweerstaanbare drang tot nestbevuiling dit ook.

Toch zijn het elementen die men niet mag verdringen. Evenmin wat in andere sectoren is gebeurd: bijv. in de muziekindustrie, de ondergang van de klassieke GSM (Nokia), van de foto-industrie (Kodak), de aankomende overgang van de papieren krant naar de digitale, enz.

Het is nu al duidelijk wat er ons op korte en middel-lange termijn te wachten staat.

- De grootste spelers (TUI, Thomas Cook en slechts enkele anderen) zullen door hun financiële achtergrond overleven en zijn ook in staat om zich voortdurend aan te passen.
- De zogenaamde pure players (booking.com, cheaptickets, Google, Amazon, enz.) rukken op.
- Het middensegment bij de generalisten verdwijnt. In België is dit al gebeurd (Intertravel, Best Tours, Escape, Mediterra, Odysseus, Xenia, enz.).
- De niche operator houdt stand.
- De (dure) winkel verdwijnt, de home based travel agent overleeft.

De nieuwe reisagent!

Wie niet inziet dat een aantal vaste waarden, hoe belangrijk ook, *vervallen* zijn, veroordeelt zichzelf tot de *staat van ontbinding*.

De studie *Travel Tomorrow* van de ANVR omschrijft de *needs to change* duidelijk:

From commodity thinking to differentiation
From product-drive to customer-driven
From mass offerings to personalization
From manual work to automated process
From following to leading innovation
From separation to collaboration

Ik voeg daar nog aan toe:

- Maak van het internet een bondgenoot, geen vijand.
- Stel de klant centraal, hij is uw enige handelsfonds.
- Ken uw klant, weet meer van hem dan Google of Facebook.
- Zo kan je hem leiden in het bos, zodat hij ook de bomen ziet.
- De klant van vandaag is koning. De reisagent moet zijn lakei worden, want de lakei weet meer dan de minister.

Op de vraag of de VVR oplossingen kan bieden, antwoord ik met een citaat van Einstein:

If I had only one hour to save the world, I would spend 55 minutes defining the problem, and 5 minutes finding the solution.

De vijf minuten zijn voor u!



Een wereldreis, een citytrip, een luie strandvakantie
of zakenreis?

Een gans jaar onbezorgd reisplezier!

Dankzij de verzekeringsoplossingen van De Europese!

www.europese.be

Mr. Jan Van Bellinghen

‘Reisbureau’... maar om de foute redenen

De eigenheid van uw (reis-)onderneming, de wijze waarop u uw klantenpotentieel bereikt, uw merk, uw handelsnaam,... één voor één bepalen zij in grote mate het succes van uw bedrijf.

Hoe men zich publiekelijk bekendmaakt, is dus bepalend en dat provoceert enige (begrensde) creativiteit. Oneerlijke handelspraktijken, toegepast door zij die menen via een tussenweg, of zonder scrupules te infiltreren in de reissector, zijn nooit ver weg.

Men denke maar aan de talloze illegale actoren die zich maar al te graag *-tours, -travel, -reizen, -vakantie*, noemen... Men denke maar aan diegenen die, zonder de reiscontractwet te respecteren, zich aanbieden op de reismarkt, onbekommerd om het lot van de reiziger of de goede afloop van hun illegale verkochte diensten.

In een opmerkelijke uitspraak van het Hof van Beroep te Gent van enkele weken geleden, gaan de rechters, tot onze vreugde, vrij ver. Er werd door de VVR de vraag voorgelegd of men zich in de Kruispuntbank wel zo maar kan laten opnemen als *Reisbureau*, onder vermelding van de daaraan verbonden NACEBEL-code. (de Europese lijst die ondernemingen indeelt in bepaalde sectoren), zonder dat ook effectief te zijn. Volkomen terecht werd geoordeeld dat dit ontoelaatbaar is.

De Kruispuntbank is door het publiek, zowel consumenten als concurrenten, vrij raadpleegbaar. Men zal dus, bij een raadpleging, ervan mogen uitgaan, dat enerzijds degene die zich als *Reisbureau* laat inschrijven die bepaalde economische activiteiten ook effectief uitoefent, en anderzijds, dat die onderneming bijgevolg ook voldoet aan alle gepaste wettelijke bepalingen.

Uiteraard is dit een strikte interpretatie en toepassing van de regels inzake eerlijke handelspraktijken en het algemene verbod op misleiding. Er wordt onverzettelijk en eensluidend geoordeeld, in dezelfde lijn, waarin sinds jaar en dag bepaalde handelspraktijken worden beoordeeld én veroordeeld, zoals misleidend gebruik van naam, vennootschapsdoel,...



Pour la petite histoire, het *schijn-reisbureau* argumenteerde, op de vraag waarom men officieel als *Reisbureau* wilde geboekt staan, dat dit om loutere fiscale (BTW-)redenen was... Het gevolg was dat zij als evenementenbureau en niet als reisbureau haar cliënteel kon bedienen aan betere prijsvoorwaarden (een gunstiger BTW-regime en dus een lagere eindprijs) dan haar concurrenten.

Dergelijke partijken zijn uit den boze. Zij schaden; wie als *Reisbureau* ingeschreven is, en die de activiteiten daadwerkelijk ontplooiën, en zich daarbij dienen te conformeren aan alle wettelijke voorschriften. Zij die om welke reden ook, hoe vindingrijk soms, officieel als *Reisbureau* willen geboekt staan, zijn dus bij deze gewaarschuwd. Men is reisbureau, of men is het niet... maar de vlag dient steeds de lading te dekken...

Een reisbureau behoeft geen naam om de BTW-controleur te behagen, maar wel een titel om deze effectief met waardigheid en fierheid ten dienste van zijn klant te dragen.

Naschrift van de VVR: voortaan zal eenieder die in de Kruispuntbank staat vermeld als *reisbureau*, *reisorganisator*, of *reisbemiddelaar* en geen verzekering financieel onvermogen kan voorleggen, door de VVR worden gedagvaard.

JURIDISCH

Anders dan Anders (Master Tours)

Een andere kijk op (groeps) reizen

Interview met ceo Guy Geens

Geboren en getogen Antwerpenaar Guy Geens studeerde wiskunde en informatica en vervulde zich daarna nog in de business administration. Van 1989 tot 1998 was hij consultant in de financiële software-wereld en daarna was hij bijna vijf jaar aan de slag bij CAPCO waar hij de interne IT-afdeling wereldwijd leidde. Van 2003 tot 2012 werkte hij voor de FAMO-holding die zich specialiseerde in het overnemen van bedrijven in en buiten België. Voor zijn taak in het Belgisch bedrijf Bisschops-Verachter, dat zich in de voedingssector profileerde, bezocht hij de helft van de wereld en boekte regelmatig hotels uit het Anders dan Anders aanbod. In 2007 ging Master Tours op in de FAMO-holding en werd Guy lid van de Raad van Bestuur van de Antwerpse luxe-touroperator. De vorige eigenaar bleef nog vier jaar waarna Guy de fakkel heeft overgenomen. In 2012 begon FAMO met het verkopen van de 45 bedrijven uit de portefeuille en in 2013 kocht hij het bedrijf.

Guy is 50, gehuwd met Myriam en vader van Luna (13) en Sam (10).

Wat was je mooiste reis ooit?
"Chili is fantastisch, Colombia is prachtig, Bhutan ook en vanzelfsprekend Indonesië, naar Afrika ga ik doodgraag, maar skiën met de familie kan al evenzeer een ongelofelijk moment zijn."

Wat staat er qua bestemmingen op je verlanglijstje?
"Australië, Nieuw-Zeeland en Argentinië."

Hobby's?
"Geen of werken als je dat wil horen en in het weekend gaan zien naar het jeugdvoetbalwedstrijdje van mijn zoontje die bij KSK 's-Gravenwezel voetbalt."



Wat doe je als je 100 miljoen euro wint?
"Ik heb met mijn fantastische familie en gezin de Lotto al lang gewonnen. Die 100 miljoen euro zou ik verder investeren in één of meerdere bedrijven, maar niet noodzakelijk in toerisme."

Je grootste uitdaging?
"Het dagelijkse veranderingsproces meester blijven."

Mocht je een dier zijn?
"Een beer, om na mijn winterslaap er nog efficiënter en met nog meer energie tegenaan kunnen gaan."

Wat is je meest onhebbelijke karaktertrek?
"Ik wil nieuwe dingen soms te snel veranderen en doorduwen. Iets dat net afgewerkt is ben ik al aan het bekijken hoe ik dat kan aanpassen."

Je dierbaarste bezit?
"Mijn kinderen."

Wat maakt je ongelukkig?
"Het onbegrip van veel mensen, de onverdraagzaamheid, ik hou niet van negatieve mensen."

Beste boek dat je hebt gelezen?
"*The Intelligent Investor: The Definitive Book on Value Investing* van Benjamin Graham uit 1949. Ik heb het driemaal gelezen en er veel uit opgestoken, vooral over de vraag *Hoe investeer je in bedrijven?*"

Hoe kom je tot rust?
"Tot drie jaar geleden speelde ik gepassioneerd bridge maar helaas ben ik hiermee moeten stoppen door tijdsgebrek. Nu ga ik in het weekend naar het voetbal van mijn zoon. 's Morgensvroeg gaan kijken naar kleine mannen die allen maar één doel hebben: Ronaldo of Messi worden, superleuk!"

Waarvan lig je 's nachts wakker?
"Ik slaap meestal goed en indien ik van mijn werk zou wakker liggen dan is het dringend tijd om iets anders te doen."

"Als ik na drie jaar later de balans moet opmaken", verduidelijkt Guy, "dan wil ik toch eerst beklemtonen dat er niets mooier is dan te kunnen werken in je eigen bedrijf. Ik moet enkel verantwoording afleggen aan mijn medewerkers en aan mijn klanten. Voor je vrijheid en je plezier ben je best je eigen baas. Ik kan niet ontkennen dat 2015 een vrij moeilijk jaar wordt, maar met het recent verwerven van Go East halen we wellicht nog ons vooropgesteld zakencijfer van 15 miljoen euro."

Blijven groeien en completer product

"Als je vandaag als niche-touroperator wilt overleven moet je blijven groeien. Hoe groter je omzet, hoe rendabeler de hoge kosten voor websites, informatisering en digitalisering worden. Met Go East gaan we een beetje terug naar onze roots want Master Tours is destijds gestart met Thailand en Indonesië en nu kunnen onze lokale agentschappen, waar we al jaren mee werken, vlot ingeschakeld worden in het nieuwe Go East-verhaal. Go East – dat straks ook kan uitgebreid worden met o.a. Go Peru, Go Zuid-Afrika en/of Go Nieuw-Zeeland, enz. – is een ander product voor een touroperator die luxe groepsreizen organiseert. Ik moet er echter wel bij vertellen dat we de jongste 2 à 3 jaar regelmatig ook ad hoc-reizen op individuele basis deden. Go East is een ander product en het kan zelfs duur en luxueus zijn, maar heeft ook veel goedkopere budget accommodatieoplossingen. Tot dusver heeft Anders dan Anders geen ervaring met budget hotels, de komst van Go East maakt ons aanbod m.a.w. completer."

Voeling met de klant niet verliezen!

"Als niche-touroperator zou je je naar de toekomst ook beter kunnen wapenen door samen te gaan met andere niche-touroperators. Dat is weliswaar een zeer mooie utopie, maar het blijft wel degelijk een utopie. Exclusive Destinations met Caractère, Imagine Travel met Travel Sensations, Live To Travel met Master Tours, dat zou mooi zijn, maar

“Reisagenten die aan eigen organisatie doen moeten opletten dat ze hun (andere) klanten niet verwaarlozen!”

het kan gewoon niet omdat de overlappingen veel te groot zijn. Hoe dan ook, voor ons is de reisagent momenteel het enige distributiekanaal. In Vlaanderen bieden een 600-tal reisverkooppunten onze producten aan. Met Go East gaan we nu ook Wallonië binnen, onbekend terrein voor ons. Naar de reisagent toe zou ik willen zeggen dat het zeer belangrijk is om de voeling met de klant niet te verliezen. De reisagent staat nu eenmaal dicht bij de reiziger dan wij. Hij is verantwoordelijk dat die klant het juiste product aangereikt krijgt. Het probleem in dit verband is dat meer en meer reisagenten zich verplicht voelen om zich aan eigen organisatie te wagen en op zoek gaan naar goedkopere producten/pakketten. Op die manier steken ze daar niet alleen veel tijd en energie in, ze gaan hun andere klanten zelfs voor een stuk verwaarlozen. Ondertussen leren verschillende internetsites diezelfde klant veel beter kennen dan de reisagent. Wij hadden recent 11 klanten in Noord-Madagaskar die door een wilde staking klem kwamen te zitten. Je hebt hier verschillende opties, wij kiezen dan volledig voor de klant en hebben een vliegtuig gecharterd om ze te bevrijden. Dat heeft ons 13.475 euro gekost. Zie je een reisagent die met een gelijkaardig geval van overmacht geconfronteerd wordt, dat doen?"



Master Tours biedt met Anders dan Anders voornamelijk luxe (groeps)reizen zonder zorgen aan. Momenteel wordt bekeken of er een herlancering komt van [M]3 Master Magnificent Moments met meer bestemmingen. Aan een positionering van Go East met de submerken Go Bali, Go Thailand, Go Sri Lanka wordt momenteel ook gewerkt, zodat dit merk een voorkeurspositie krijgt bij de doelgroep zoals Anders dan Anders die heeft.

Meer info op tel. 03/605.35.02
info@master-tours.be
www.andersdananders.be

IN DE KIJKER



COSTA DEL SOL

De Costa del Sol heeft zich gepositioneerd als een van de meest complete en belangrijkste toeristische bestemmingen ter wereld. Er zijn veelvuldige redenen hiervoor:

325 dagen zon per jaar, ons mild klimaat, meer dan 160 kilometers strand langs de kust van Málaga, onze prachtige natuurlijke landschappen, onze monumenten, de eerste klas hotelinfrastructuur waarover we beschikken in heel de provincie...

Onze voortreffelijke gastronomie, een breed gamma aan recreatiemogelijkheden, een ideale setting voor de viering van congressen en een paradijs voor de golfers, met meer dan 70 terreinen en uiteraard onze tradities en gewoontes, of de charme van witte dorpjes in het binnenland. Al deze elementen hebben ons omgetoerd tot een regio die rijk is aan contrasten.

Niet te vergeten zijn de uitstekende vliegverbindingen met grote Europese steden, de zee en de spoorwegen,

de hogesnelheidstrein Madrid-Málaga, die ons op slechts enkele uren met de belangrijkste steden van Spanje verbindt of ons modern netwerk van autowegen en autosnelwegen.

Maar de Costa del Sol kan u zelfs meer bieden en u voortdurend verrassen. Zo hebben we nieuwe geheimen te ontdekken zoals het feit dat we een culturele bestemming van eerste orde zijn geworden rond de figuur van Picasso, het Thyssen Museum en het nieuwe centrum Pompidou, enz.. We zijn, kortom, een toeristische topbestemming het hele jaar rond.

Ongetwijfeld zijn zon en strand nog steeds de essentiële elementen van het toerisme aan de Costa del Sol maar als we de rijkdom van andere segmenten zoals de taal, gezondheids- en schoonheidstoerisme of golf, die ons geholpen hebben bij het doorbreken van de seizoensgebondenheid, tot deze aanbieding toevoegen, dan wordt de Costa del Sol de plaats bij uitstek de twaalf maanden van het jaar.



Beknopt programma

XVId VVR Congres Málaga

Vrijdag 20 november 2015

- 10.00 Afspraak op Brussels Airport.
Overhandiging van de congresmappen & individuele check in.
- 11.55 Vertrek vlucht SN3735.
- 14.40 Aankomst te Málaga.
Transfer per trein naar Hotel Barceló.
Check in.
Vrije tijd.
- 17.30 Transfer naar een Hacienda voor de opening van het congres (kledij: sportief).
Verwelkoming door onze Spaanse gastheren.
Cocktail, show & diner, avondfeest met dans.
- 22-24.00 Transfer naar het hotel.

Zaterdag 21 november 2015

- 09.00 Partnerprogramma.
- 09.15 Plenaire vergadering: opening congres door onze eregast gevolgd door Isabelle Verstraete (I-Stories): 'Branding' voor (kleine) reisbedrijven.
Workshops: 'branding', 'closing the gap', 'the new dimension'.
- 12.30 Lunch aangeboden door Silverjet.
www.silverjet.be
- 14.30 Begeleid stadsbezoek: kathedraal, amfitheater, Alcazaba, Gibralfaro, cruise terminal, centrum Pompidou.
Vrije tijd.
- 19.30 Tapastour 'Málaga by night' (kledij: sportief).

Zondag 22 november 2015

- 09.00 Partnerprogramma: daguitstap naar Antequera (lunch inclusief).
- 09.15 Start vergaderingen:
René Deceuninck (DRC): lichaamstaal herkennen/gebruiken als reisverkoper.
Antoon Van Eeckhout: 'De actualiteit van gisteren en morgen'.
Groepsdiscussie: waarheen met de VVR?
Paneelgesprek: De reisagent en de niche touroperator, een liefde-haat verhouding?
- 13.00 Lunchbuffet aangeboden door Air Europa
www.aireuropa.com
- 14.30 Kennismaking met verschillende toeleveranciers.
- 16.00 Plenaire slotvergadering:
Jan Peeters (Travel 360°): congresconclusies met blik op de toekomst.
Vrije tijd.
- 19.00 Transfer naar het Automuseum voor het Galadiner (kledij: formeel).
Uitreiking van 'De Tone' en avondfeest met dans.
- 22-24.00 Transfer naar het hotel.

Maandag 23 november 2015

- 10.30 Geleid bezoek aan het Picassomuseum.
- 11.30 Brunch in het hotel, aansluitend transfer per trein naar de luchthaven.
- 15.20 Vertrek vlucht SN3736.
- 18.05 Aankomst op Brussels Airport.

Dit congres wordt mede mogelijk gemaakt door:





Al te ijverige reisjournalisten kleven al vlug het etiket paradijs(elijk) op hun jongste bestemming. Zuid-Amerika heeft sowieso heel wat in petto voor de al dan niet ervaren reiziger, maar kleurrijk Ecuador in het algemeen en de verbluffende Galápagos-archipel in het bijzonder, zijn een absolute must voor al degenen die alsnog aan een van de weinig resterende authentieke natuurparadijzen toe zijn.



Ecuador en de Galápagos

Echt natuurparadijs

Samen met de Himalaya en de Zuidpool zijn de Galápagos drie voorbeelden van exclusieve natuurbestemmingen die dreigen te bezwijken onder de ondraaglijke belasting van het almaar aanzwellend toerisme. Meer daarover verder, maar eerst richting Ecuador.

Geen rustige dagen voor je camera

Quito mag dan wel de hoofdstad zijn en wordt door velen beschouwd als de best bewaarde koloniale stad van heel Zuid-Amerika, het kan sedert 1978 - met de nodige fierheid - bogen op een plaats op de culturele erfgoedlijst van UNESCO. Volgens vele Ecuadorianen is **Cuenca** - waar je zo de 18de eeuwse Europese renaissance binnenstapt - de mooiste stad van het land, al kom je ook in tal van andere steden in contact met de belangwekkende restanten van het bewogen koloniale verleden.

De grootste stad is dan weer **Guayaquil** (3 miljoen inwoners) van waaruit traditioneel meerdere keren per dag naar de Galápagos wordt gevlogen. Natuur en cultuur zijn twee magistrale troeven waarmee de Ecuadorreiziger volop haar/zijn voordeel kan doen, gaande van de kleurrijke (stoffen)markt van **Otavallo**, waar inheemse indianen hun traditionele weefkunst hebben weten te behouden met patronen die sinds de pre-Inca-tijd onveranderd zijn gebleven, tot het bezoek aan Indianenstammen in de dichte Amazone-jungle.

In de nevelwouden in het noorden is **Bellavista Cloud Forest Reserve** een absolute ecologische topper. Je slaapt er in vrij primitieve omstandigheden maar de tientallen kolibries die al vliegend suikerwater komen puren uit speciaal voor hen aangebrachte recipiënten, zorgen zonder twijfel voor spectaculair beeldmateriaal op je camera die onbetwist reeds veel rustiger dagen heeft gekend. →

REPORTAGE



Per mountainbike de vulkaan af

Op zowat 23km ten noorden van Quito heeft het monument voor **Mitad del Mundo** (midden van de wereld) de status van een pelgrimsoord à la Lourdes. Terwijl in Frankrijk een zekere Bernadette Soubirous overduidelijk aan de hallucinerende paddenstoelen had gezeten, is er ook met het monument van het *midden van de wereld* iets misgegaan. De vakbekwame gids zal je – veelal in ruil voor een extra footje – al fluisterend vertellen dat het monument tientallen meters verder had moeten staan en daarom beter in cerca de la Mitad del Mundo (nabij het midden van de wereld) zou worden herdoopt.

Daarom niet lang getreurd want als sportieveling rest er nog altijd de imposante Andes, die het land van noord naar zuid doormidden klieft. De uitgedoofde majestueuze vulkanen **Chimborazo** (6310m) of **Cotopaxi** (5897m) afdalen per mountainbike is een belevenis die zelfs de kinderen van de kleinkinderen nog zal verbazen. En dat geldt

net zo goed voor de spectaculaire treinreis met de zigzaggende Riobamba Express langs **El Nariz Del Diablo** (de duivelsneus). Op het dak(!) van een oude trein raas je door haarspeldbochten en diepe ravijnen die voor sensaties zorgen waarbij moderne pretparken verbleken.

Vers vlees op zee

Op naar de Galápagos. Er zijn er 13 die groter zijn dan 10 vierkante kilometer en er zijn er nog 115 kleinere. Ze beschikken allemaal over een bijzondere plantenvoetplantatie en het krioelt er van de zeldzame diersoorten, die o.a. **Charles Darwin** geïnspireerd hebben voor zijn baanbrekende evolutietheorie. De eilanden werden in 1832 geannexeerd door Ecuador.

Door hun afgelegen ligging (1000km van elke *beschaving*) waren ze vroeger een aantrekkelijk schuiloord voor zeerovers die met hun snelle schepen vanuit de eilanden tal van met kostbare ladingen voorziene galjoenen van de Spaanse conquistadores

onderschepten. Galápagos is het Spaanse woord voor reuzenschildpad en die dieren werden door de zeerovers massaal aan boord gebracht, waar ze op hun schild gelegen, nog maandenlang goed waren voor vers vlees op zee. Op de geïsoleerde Galápagos hebben de dieren de jongste 10 miljoen jaar een heel eigen biologische ontwikkeling gevolgd en ze zijn geenszins bang van mensen.

Cash aub!

Zorg er voor dat je 110 \$ op zak hebt want dat is het bedrag van de extra toegangstaks die je moet betalen bij aankomst op het vliegveld van Balra. Als je als verstrooide Europeaan pech hebt, betaal je 110 euro. Het moet allemaal cash gebeuren. Een bijverdienste als een ander want niemand kan wisselen en voor kredietkaarten hebben ze jammerlijk genoeg geen machines. Sensationeel is dat de dieren niet bang zijn van de mens en in de meeste gevallen is dat blijkbaar ook omgekeerd het geval.

Hoofdeiland is **Santa Cruz** met het **Charles Darwin Research Center**. Tot voor enkele jaren leefde daar de hoogbejaarde Lonesome George, een reuzenlandschildpad waarvan altijd werd gedacht dat hij de laatste van zijn soort was. Na zijn dood werden echter op een ander eiland toch nog rasgenoten aangetroffen.

Met hand en tand verdedigen

Je kan de eilanden via landarrangementen en dagexcursies bezoeken of aanmonsteren voor 3 tot 14 nachten op één van de 100 cruiseschepen die in de vaart zijn. Als je kiest voor de Galápagos Legend van de plaatselijke touroperator Klein Tours kan je kennis maken met Oostendenaar Stefan Loosveld, die reeds 20 jaar in Ecuador woont en hotelmanager is op dit comfortabel schip dat één van de vijf grote cruiseschepen is die het hele jaar door in de vaart zijn in de Galápagos-wateren.

“Galápagos is het Spaanse woord voor reuzenschildpad”



De jongste jaren stelt men met argusogen vast dat licentiehouders van cruiseschepen zonder veel problemen hun vaartuigen ombouwen naar veel grotere capaciteiten. Geschat wordt dat er **200.000 bezoekers per jaar** afzakken naar de Galápagos. Dertig jaar geleden waren dat er 20.000.

Een andere niet te onderschatten bedreiging voor het welzijn van het ecosysteem van Galápagos is de niet afnemende slachting in de Ecuadoriaanse wateren van duizenden haaien waarvan de vinnen (net zoals de teelballen van de zeeleeuwen) door Japanse en Koreaanse schepen worden afgevoerd. De buitenlandse industriële zeerovers blijven weliswaar buiten de territoriale wateren van Ecuador opereren, maar worden wel bevoorrad door Ecuadoriaanse vissers die hun stropersactiviteiten zo goed als ongestoord kunnen voortzetten. De Ecuadoriaanse overheid wil de toekomst van de Galápagos-archipel zonodig met hand en tand verdedigen. Een verplichte langere verblijfsduur, het beperken van de groeimarge van het aantal bezoekers en van nieuwe hotels de toegangstaks verdubbelen zijn denkpluizen in dit verband. →

REPORTAGE

★★★★★
SILVERJET
TRAVEL IN STYLE

ZOMER
2015



dé referentie voor uw luxe vakantie !

Als specialist in luxe reizen voegen wij met onze uitgebreide dienstverlening een extra ster toe aan de vakantie van uw klanten; flexibele reisdata, privétransfers, persoonlijke aanpak en grote productkennis.

Wereldwijd de meest exclusieve accommodaties die door ons persoonlijk ter plaatse op kwaliteit zijn geselecteerd! Ons team heeft een passend antwoord op elke vakantiewens.

www.silverjet.be / info@silverjet.be / tel: 050/700 965



Uit de verfpot

Hoe dan ook, als je op Santa Cruz, Isabela, Santiago, Fernandina, Española, Floreana, San Salvador, San Cristobal of Bartolomé zo dicht bij de zeeleeuwen kan komen dat ze zout op je schoenen spuwen, de blauwvoet Jan van Gent vlak naast je de indruk geeft zonet uit een verfpot te zijn gestapt en zijn hilarische paringsdans inzet, je als een gek plaatjes schiet van de indrukwekkende bloedrode keelzak van de overvliegende fregatvogels of je in de ban geraakt van talrijke endemische soorten, dan weet je eindelijk hoe een echt natuurparadijs eruitziet.

Cosmic Travel

Ecuador in combinatie met de Galápagos is slechts één van de bestemmingen die Zuid-Amerika-specialist Cosmic Travel in de aanbieding heeft.

Chris Verdonck: "Twee geheimtips: Nono op een kleine 20km van Quito, een grandioze bestemming voor de actieve reiziger en het Galápagos Safari Camp op Santa Cruz met de Belgische general manager Katrien Bauters."

Meer info bij Cosmic Travel
op tel. 054/54.00.00, info@cosmic.travel
en www.cosmic.travel



REPORTAGE

Het meest uitgebreide aanbod op Afrika en Oceanië!



Live To Travel
Leopoldlaan 100
B-9300 Aalst
Tel.: +32 53 606 151
info@livetotravel.be
www.livetotravel.be

Live To Travel.eu

REIS • BELEEF • LEEF



Uurwijzigingen

Vooreerst moet een onderscheid worden gemaakt tussen georganiseerde reizen (pakketreizen) en los aangekochte vliegtickets (al dan niet door jezelf gecombineerd met andere reservaties van hotel, huurwagen, schip, transfers enz.).

Let wel: wij praten over vooraf aangekondigde uurwijzigingen van vluchten – niet over vertragingen.

Pakketreizen worden geregeld door federale wetgeving (de Belgische reiscontractenwet bepaalt de aansprakelijkheid van de reisorganisator = contracterende partij) die de consument veel beter beschermt dan de internationale wetgeving (de EU instapweigingsverordening, de conventie van Montréal of zelfs het oude verdrag van Warschau bepalen de aansprakelijkheid van de luchtvaartmaatschappij = contracterende partij) die het luchtvervoer regelt.

Uurwijzigingen bij pakketreizen

(= aansprakelijkheid touroperator/reisorganisator)

Algemeen wordt aangenomen (Algemene voorwaarden van de reisorganisator) dat een uurwijziging met **vertrek** binnen dezelfde kalenderdag geen wezenlijk punt van de reis uitmaakt en dus geen recht op gratis annuleren of compensatie doet ontstaan. Niet genoten diensten (gemiste maaltijden, overnachting enz ...) kunnen terugbetaald worden.

Wijziging van reisdatum kan een wezenlijk punt uitmaken waarbij de reisorganisator een waardig en niet duurder alternatief moet aanbieden (als dit mogelijk is). De reiziger is niet verplicht hier op in te gaan, kan de volledige reissom terug eisen en eventueel een schadeclaim indienen wanneer hij gemaakte kosten kan aantonen.

Of de uurwijziging al dan niet een wezenlijk punt van de reis uitmaakt hangt o.a. af van het type reis dat de reiziger heeft gepland en van de gevolgen die de wijziging op de volledige reis meebrengt.

Voor deze materie is de Geschillencommissie Reizen bevoegd. (Reizigers zijn niet verplicht op de GCR beroep te doen en kunnen ook naar de gewone rechtbank stappen). →

UIT DE PRAKTIJK

Latin America

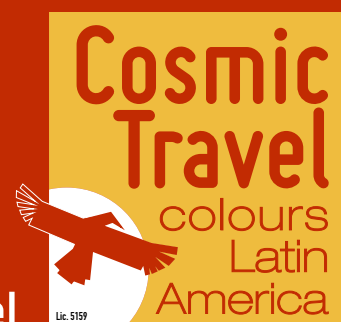
MEXICO
BELIZE
GUATEMALA
HONDURAS
EL SALVADOR
NICARAGUA
COSTA RICA
PANAMA
COLOMBIË
VENEZUELA
GUYANA
SURINAME
FRANS GUYANA
BRAZILIË
PARAGUAY
ECUADOR
PERU
BOLIVIË
CHILI
ARGENTINIË
URUGUAY
FALKLAND ISLANDS
ANTARCTICA



Brochure te bestellen via Soundwave

Wij zijn steeds en graag tot uw dienst!
T 054 54 00 00
F 054 54 00 01
info@cosmic.travel

www.cosmic.travel



Lic. 5159



Horizon Select

De meest selecte
Rondreizen
in groep of op maat

Argentinië • Ecuador & Galapagos • Peru • Chili
Costa Rica • Madagascar • Kenia • Tanzania • Botswana
Sri Lanka • Malediven • Indië • Myanmar • Thailand • Laos
Vietnam • Cambodja • China • Indonesië • Nieuw-Zeeland

Tel. 057 30 15 84
info@horizonselect.be
www.horizonselect.be





Geef uw klanten een veilig gevoel mee op reis.

Adviseer ze Touring* bij elke vakantie. Bescherm uw klanten alsof het uw eigen kinderen zijn. Met een reisverzekering van Touring zijn ze op elke reis gerust. Of ze nu in Europa blijven of een ander continent opzoeken. Want eventuele medische en repatriëringskosten, een annulatie, bagageverlies... voor dit en nog veel meer kunnen ze zich beschermen!
Meer info op 02 286 31 38 en via adm.sales@touring.be.

* De personenbijsland wordt gedekt door ATV R.V., waarvan de maatschappelijke zetel gevestigd is in België, te 1040 Brussel, Wetstraat 44, RPR 0441.208.161 Brussel, ING BE69 6300.1222.3978 BBRUBEBB, verzekeringsonderneming toegelaten bij KB van 11/01/1991 en 24/02/1992 (BS 13/02/1991 en 14/03/1992), erkend door de NBB onder het nummer 1015 om verzekeringsoperaties uit te voeren in de takken 9, 16, 17 en 18. De bijsland aan uw voertuig wordt uitgevoerd door de v.z.w. Koninklijke Belgische Touring Club, waarvan de maatschappelijke zetel gevestigd is in België, te 1040 Brussel, Wetstraat 44, RPR 0403.471.597 Brussel, CBC BE55 1910 4222 2244 CREGBEBB, FSMA nr. 011210 cA en/of door de andere automobielclubs, leden van het internationale F.I.A.A. netwerk. De beschrijving van de garanties is een uittreksel uit de Algemene Voorwaarden en is slechts een beperkte weergave van onze producten en diensten. Voor meer inlichtingen, raadpleeg onze Algemene Voorwaarden op onze website www.touring.be of op eenvoudige aanvraag via de telefoon.

Enkele voorbeelden:

- Door een uurwijziging van zijn vluchten vliegt de reiziger op dezelfde kalenderdagen maar vermindert zijn echte aanwezigheid aan het strand van 15 dagen naar 14 = geen wijziging van een wezenlijk punt.
- Door een vluchtwijziging vertrekt de reiziger een kalenderdag later voor zijn veertiendaagse rondreis in Indonesië – de reisorganisator kan echter door het programma te herschikken alle beloofde bezoeken en activiteiten laten doorgaan = geen wijziging van een wezenlijk punt. De niet genoten diensten (bijv. gemiste hotelnacht) moeten worden terug betaald.
- Door een vluchtwijziging wordt pas 's avonds laat voor de begeleide driedaagse citytrip vertrokken i.p.v. 's ochtends en wordt er 's ochtends vroeg terug i.p.v. 's avonds terug gevlogen. Van de 3,5 dagen ter plaatse blijven slechts twee bruikbare dagen over en de helft van de geplande bezoeken kan niet doorgaan = wijziging van een wezenlijk punt, de reiziger hoeft de wijziging niet te aanvaarden.

Uurwijzigingen/annuleringen bij los aangekochte vliegtickets (= aansprakelijkheid luchtvaartmaatschappij)

Kort samengevat kan men stellen dat een luchtvaartmaatschappij (en dat geldt ook voor losse chartertickets en lagekostenmaatschappijen) tot de vijftiende dag voor vertrek ongestraft vluchten kan annuleren mits terugbetaling. Uiteraard zal de maatschappij de reiziger een andere vlucht voorstellen waarbij zij zelfs niet verplicht is de oorspronkelijke prijs te handhaven.

Een luchtvaartmaatschappij zal daarenboven nooit *gevolgschade* (gemiste afspraken, verloren vakantiedagen enz ...) terugbetalen. Zij kunnen deze schade immers ook helemaal niet inschatten want zij kennen het doel van de reis niet.

Voor deze materie is de FOD Mobiliteit bevoegd. De reiziger kan eventueel een claim laten indienen door een gespecialiseerd *claimbureau*.

Enkele voorbeelden:

- Een maand voor het vertrek voert de luchtvaartmaatschappij een *flight schedule change* door. De vlucht wordt geannuleerd en men stelt een vlucht op een andere dag voor. De reiziger kan de alternatieve datum aanvaarden of kan zijn geld terug vragen. Er ontstaat geen recht op compensatie of andere schadevergoeding.
- De reiziger biedt zich tijdig aan op een EU luchthaven of voor een vlucht met een EU maatschappij en is in orde met alle formaliteiten. Wat blijkt: de vlucht gaat niet door (om welke reden dan ook behoudens overmacht). De maatschappij biedt de reiziger een latere vlucht aan met een andere maatschappij en via een andere route.
Welke rechten heeft de reiziger? De vlucht is laattijdig geannuleerd dus er ontstaat recht op:
 1. Verzorging (maaltijden, drankjes en zelfs overnachting indien nodig voor de tijd die je verliest)
 2. Terugbetaling (wanneer je het alternatief niet wenst te aanvaarden en niet wenst te vliegen op een latere datum van jouw keuze)
 3. Compensatie (forfaitaire vergoeding wegens laattijdige annulering).

UIT DE PRAKTIJK

Deel XXXIV

De Droomverkopers

Deel I tot XXXIII van deze geschiedenis van de reiswereld zijn verschenen in de nummers 184 tot 188, 193 tot 198, 203 tot 205, 207 tot 209; 211 tot 218 en 220 tot 228. In het nummer 200/201 werden de voornaamste gebeurtenissen tot 2010 binnen de VVR, inzonderheid in verband met de bestuurders, opgenomen.

ADDENDUM:

1993, 1 juni, vergunningen

Toerisme Vlaanderen kent volgende vergunningen toe: *cursief* niet meer actief als reisbureau - *wordt VVR lid – (*) ontslag VVR-lid.

(5287) Event Travel n.v. (2015: bvba), Sterrebeek werd opgericht op 22 mei 1993 door Proto n.v., Josyn Verhuur bvba (Rudy Cludts) en Yvan Schotmans. De beruchte Filip Droste (ex Reizen 2000, ex Reizen 2000 Plus) werd belast met het dagelijks

bestuur. Hij werd echter in mei 1994 vervangen door Jozef de Gelaen (°1950) die op zijn beurt in januari 1997 werd opgevolgd door Anja Maes (°1970). In augustus 2005 trad Rudy Cludts (°1958) aan als dagelijks bestuurder. Event Travel was slechts kort lid van de VVR maar werd verzocht haar lidmaatschap niet te vernieuwen wegens voor de VVR onaanvaardbare praktijken.

1996, 1 december, de media en het internet

In een artikel in Het Laatste Nieuws onder de titel *Kies je vakantie zonder reisfolder*, voorspelt een journalist, niet voor het laatst, het nakend einde van de klassieke reisbureaus.

1996, 1 december, Sun Groep

Jan Vancoppennolle volgt Patrick De Maeseneire op als algemeen directeur van Sunair.

Airtours (later Mytravel, later opgeslorpt door de Thomas Cook groep). Deze overname verliep ondoordacht en chaotisch en de echte managers zaten in Londen of Manchester in plaats van in Oostende. Eén ervan, David Crossland jr., zoon van de CEO van Airtours, dook op in de luchthaven van Oostende met de company jet om met zijn kortgerokte en hooggehakte vriendinnen te shoppen in Knokke of Brugge. De bezoeken aan de kantoren van Sunair zelf werden steeds maar korter.

Met een andere figuur, de arrogante Noor Per Braathen (thans topman van de toerisme en transport groep Braganca) vlotte het al helemaal niet, vooral nadat deze er had voor gezorgd dat het lucratieve contract met de RIU Hotels werd verbroken.

Uiteindelijk stelde Jan vast dat het met Sunair slecht zou aflopen en hij trok zelf de deur achter zich dicht. Na nog drie andere managers (Gert de Caluwe, Kenneth Karlsson en Jan Peeters) kwam er een einde aan Sunair in oktober 2000.

1996, 1 december, Hello Holidays

Ronny Peuteman lanceert ten behoeve van zijn groep het project *****bekroonde reisagent, een eigen fictief kwaliteitsmerk dat zowel juridisch als tegenover de VVR onaanvaardbaar is. Later zal de VVR hiervoor een procedure inspannen en winnen.

1996, 10 december, Prijs Jan Van Eeckhout

De negende Prijs Jan van Eeckhout voor het beste toerisme proefschrift wordt door de raad van bestuur van de VVR dit jaar, wegens ontoereikende kwaliteit, niet toegekend. De prijs gaat wel naar Kathy Cooremans van het reisbureau Roadrunner, als de meest verdienstelijke cursiste van de IATA-UFTAA cursus.

1996, 19 december, vergunningen

Toerisme Vlaanderen kent volgende vergunningen toe: *cursief* niet meer actief als reisbureau - *wordt VVR lid – (*) ontslag VVR-lid.

(2311) *ABO International bvba, Neerpelt werd op 16 oktober 1996 gesticht door Annie Bormans (°1949, ex Anmi Reizen 1993-1996, ontslag als zaakvoerder 2004) en Johan Van der Heyden (ontslag als zaakvoerder in 2000). In 2005 werd de vennootschap overgenomen door Martin Peeters (1955-2008) die Margareta Vastmans (°1967, ex All Travel) belastte met het dagelijks bestuur en het bedrijf incorporeerde in de All Travel groep. Na het overlijden van Martin Peeters werd Inge Defever als zaakvoerder aangesteld, zij werd in oktober 2010 opgevolgd door Bart Defever. Het kantoorhoofd is thans Els Anthonis.

(2309, 5861) *EM Reizen bvba, Ekeren werd opgericht op 15 november 1996 door Luc Pevernagie en Elisabeth Morré (°1959). Op 11 december 2009 werd Elisabeth Morré als zaakvoerder opgevolgd door Marjan De Saegher. Men is gespecialiseerd in motorreizen.

(5685) Lancaster Travel, bvba, Zaventem werd op 10 september 1992 door Pierre Bocquet, Pierre Alart en Dominique Brunclair (°1956, bachelor toerisme, ex Transalpino 1979-1984,

Intercontinental 1984-1989, en daarna in diverse reisbureaus). Vermoedelijk had men toen al een Franstalige vergunning en vroeg men in 1996, om duistere redenen, een Vlaamse aan. Op een voor ons onbekende datum gebeurde enkele jaren later het omgekeerde. In 2010 werd het doel en de naam gewijzigd. Voortaan heette men *Lancaster Consult*.

(5681) *Outside Travel bvba, Poperinge werd op 20 november 1996 gesticht door Bart Vermeulen (1966-2010) die voorheen al actief was als illegale reisorganisator, waarvoor de vennootschap en de erbij horende v.z.w., door toedoen van de VVR ook werd veroordeeld. Hij belastte Dominique Jengember (°1970, ex De Cuyper Travel) met het dagelijks bestuur. In mei 2001 werd deze laatste opgevolgd door Martine Dejonghe (°1955, ex Apollo Travel). In november 2002 nam Vermeulen dit zelf over. Op 31 oktober 2009 werd Cheung Shu Chun aangesteld tot zaakvoerder. Zij nam de algemene leiding van het reisbureau over na het overlijden van Bart Vermeulen en besliste in 2014 ook om lid van de VVR te worden. Naast het reisbureau was Vermeulen ook heel erg en succesrijk actief met sportkampen en buitensport. Hij was ook een verdienstelijk ruiter.

(5683) *The Travel Factory n.v., Mechelen werd gesticht in november 1996 door Charles (Charly) Hoegaerts (°1948, ex VTB 1970-1979, Operatour 1979-1982, CIT 1992-1994, Transair 1994-1996). Men was vooral actief als touroperator onder de benaming *Aurea* en had aanvankelijk succes. Door ontoereikend kapitaal (slechts 137.580 €) en een voortvarend beleid was een faillissement onvermijdelijk. Dit werd uitgesproken op 21 juli 2001.

(5687) *Vanmarcke G. bvba, Lauwe (ook handeldrijvend onder de naam *Beach Travel*) werd gesticht in november 1995 door Gilbert (°1943) en Ann Vanmarcke en Monique Vantomme. Men was eerst illegaal actief maar men vroeg dan toch een vergunning aan. In 2002 werd het handelsfonds verkocht aan Leieland Reizen die op dezelfde locatie een bijkantoor vestigde met Gilbert als kantoorhoofd. De vennootschap zelf ging failliet op



Jan Vancoppennolle werd geboren in Kortrijk in 1957 en behaalde een licentie handels- en financiële wetenschappen aan het Vlekho in Brussel en een MBA in Leuven. In 1982 startte hij als inspecteur bij het Belgisch filiaal van de Spaanse verzekeraar *Union Phoenix Espagnol*. Na een kort intermezzo als zonedirecteur bij het toenmalige Gemeentekrediet, keerde hij terug naar Phoenix om er commercieel directeur te worden. In 1993 belandde hij in de reissector als directeur van VTB Reizen en zette dit filiaal van de groep VTB-VAB terug op het goede spoor (dat zij later weer verlieten).

Nadat hij in begin 1999 Sunair had verlaten werd Jan op 15 januari 1999 country manager Belux bij Worldspan om op 19 juni 2000 in dienst te treden bij de AXA Groep waar hij tot op heden verschillende top functies vervult.

Bij Sunair beleefde hij de meest frustrerende periode van zijn carrière. Hij was aangetrokken om de fouten van Mark Vanmoerkerke recht te zetten maar werd enkele maanden later geconfronteerd met de overname door het toenmalige

REISWERELD

Waarom boeken bij NMBS Europe?

- ✓ Wie kan Mobile tickets aanbieden voor **Thalys, Eurostar** en **alle bestemmingen in Duitsland**, zelfs met de optie **"Elk Belgisch Station"** inbegrepen?
- ✓ Wie biedt technologie aan, aangepast aan ieders behoefte: **@lantis, @lantis Light, Online Bookingtool, Whitelabel B2B, ...?**
- ✓ Wie heeft een **Contact Center** waar uw klant **7 dagen op 7** terecht kan voor naverkoop?
- ✓ Wie biedt uw zakenreiziger de mogelijkheid om zijn **BTW te recupereren?**
- ✓ Wie kan een **getrouwheidsprogramma** aanbieden om **GRATIS treintickets te sparen?**

Wil je meer info?



www.nmbs-europe.com/agent

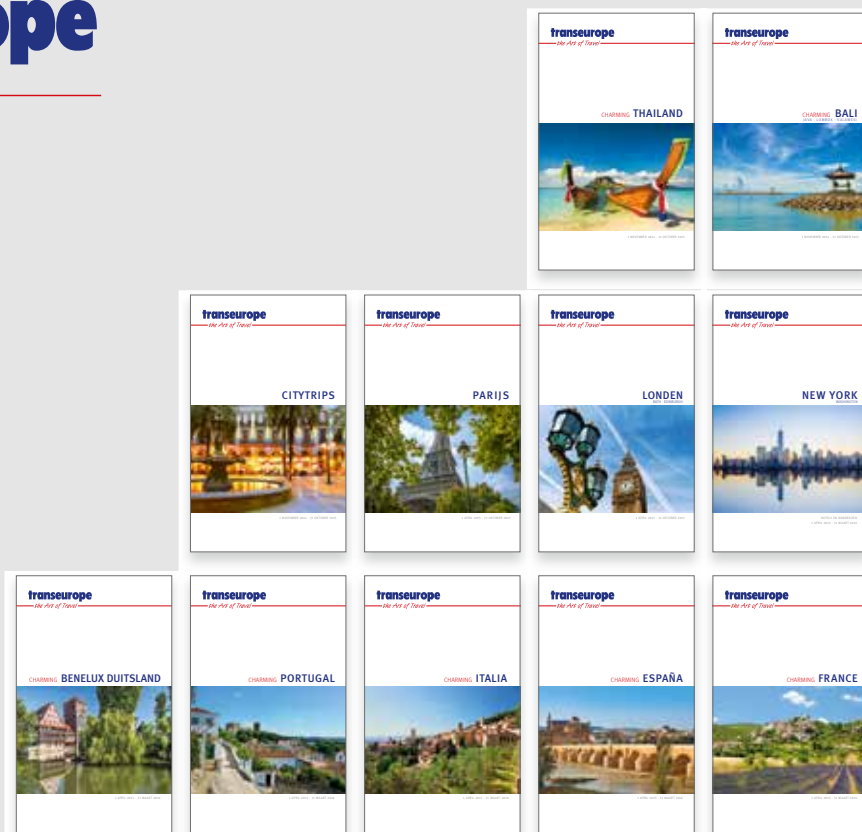
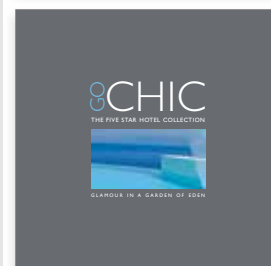


02 528 27 06



transeurope

— the Art of Travel —



V.U. K. Stuyts Lic 1615

4 juli 2003. Gilbert Vanmarcke was een uitermate welsprekende verkoper zonder scrupules. Hij praatte niet alleen zichzelf maar ook zijn dochter Inge, die later een reisbureau in Geluwe exploiteerde, de vernieling in.

1996, 19 december, VVR

De VVR aanvaardt volgende nieuwe leden: (2271) Reizen **Baeck**, Grimbergen – (5547) **Bias Travel**, Schaarbeek – (5633) **Bonaver**, Hoelaert – (2289) **Tamsyn**, Brugge – (5341) **De Keyzer Thornton Travel**, Antwerpen – (5247) **Ihlas Travel**, Antwerpen – (2275) Reizen W. **Taerwe**, Aalst – (1327) **Ultra Dhondt Cars**, Antwerpen

1996, 31 december, Sabena

In 1996 boekt Sabena een omzet van 1,408 miljard € en een verlies van 206 miljoen €.

1996, 31 december, Toerisme

Volgens de *World Tourism Organisation* (WTO) gaven in 1996 575 miljoen toeristen wereldwijd 446 miljard \$ uit.

1996, 31 december, Reisbureaus

Vlaanderen telt 731 reisbureaus van categorie A en B en 81 C-vergunninghouders (autocaristen) die samen nog 522 bijkomende verkooppunten exploiteren.

1997, Internet-reisbureaus

Het in 1986 in Honolulu door Michael en Sandra Hartley opgerichte reisbureau **Cheaptickets**, vormt zich om tot een internet-reisbureau en wordt één der grootste ter wereld. In 2000 wordt het gekocht door de *Cendant* groep die het onderbrengt in zijn reisdivisie, *Travelport*. In 2006 wordt de holding *Blackstone Group* de hoofdaandeelhouder van *Travelport*, dus ook van *Cheaptickets*. De *Blackstone Group* zelf is een van de grootste investeringsmaatschappijen ter wereld, in 1985 gesticht door twee kaderleden van *Lehman Brothers*, Peter P. Peterson (*1926) en Stephan E. Schwarzman (*1947).

Hetzelfde jaar sticht Jay Scot Walker (*1955) van *Walter Digital*, **Priceline**, die optreedt onder de slogan *Name your own Price*. Het wordt één der belangrijkste internet-reisbureaus van de Verenigde Staten en via haar dochter, *Booking.com* BV, van de wereld. De voornaamste dochtermaatschappijen zijn: *Agoda.com* (Bangkok), *Booking.com* (Amsterdam, gesticht in 1996), *Traveljigsaw* en *Active hotels*. Walker zelf wordt er niet slechter van: zijn persoonlijk fortuin wordt op 1,6 miljard \$ geschat.

1997, 14 januari, vergunningen

Toerisme Vlaanderen kent volgende vergunningen toe: *cursief* niet meer actief als reisbureau – *wordt VVR lid – (*) ontslag VVR-lid.

(2315) A 578-Promito n.v. Balen werd op 25 juni 1996 gesticht door Ann Swerts (*1969, ex Express Travel), Luc Schrijvers, Marie Jeanne Ramaekers en Marie Louise Frans. In februari 1997 werd Theo Smets bestuurder maar de man achter de schermen was Ludo Smets (*1955) die later zowel met Express Travel als met Fiesta Reizen failliet ging. De reisbureau-activiteiten werden in 1998 stopgezet, maar de vennootschap bestaat nog steeds met onduidelijke activiteiten.

(5689) Cirkel Reizen bvba, Balen werd gesticht op 17 december 1996 door Carine Wellens (*1964, ex Reizen De Mus 1993-1997, bestuurder tot 2003), Hugo De Witte, Hugo Paulissen, Geert Gaens (bestuurder tot 2003) en Eva Mellemans (bachelor toerisme, *Turnhout 1973, ex C&B Travel 1992-1994, ex Senfra Travel 1994-1996). Carine Wellens werd belast met het dagelijks bestuur en in oktober 1998 vervangen door Eva Mellemans. Het handelsfonds werd in april 2013 verkocht aan de nieuwe bvba ***Vakantieexperts** (zie aldaar) die eigendom is van Eva Mellemans en haar echtgenoot Stefaan Berkman (*Lommel 1970).

(5697) CPJ Travel Ltd, Zaventem werd gesticht door Charles Mabey (*1965) en Neil Ferguson. De activiteiten werden gestopt in 2006. Men was uitsluitend actief in de luchtvaart in relatie tot cargo operaties.

(5691) Forward Travel n.v., Dudzele-Brugge werd opgericht op 9 december 1996 door Gilbert Snauwaert (*1949) die vooral actief is in de scheepvaartsector. Anette Fondu (*1944, ex American Express 1969-1989) werd belast met het dagelijks bestuur. Zij werd in 1998 opgevolgd door Els Vermeersch (*1972, bachelor toerisme, ex Abba Travel 1996-1998) die het bedrijf verliet in 2013 om haar eigen reisbureau op te richten. Men was kort aangesloten bij de Uniglobe keten. Om onduidelijke redenen werd men nooit lid van de VVR ondanks het feit dat de voornaamste medewerker van het bedrijf Frederik Devisch (*1975) een Unizo mandataris is.

(2313, 5945) *Global Travel, Oostende werd op 13 november 1996 gesticht door Thierry Rayée (*1966) en Carine Vens (*1958) als reisketen van de toenmalige touroperator Travelwing. Aangezien men het handelsfonds van Lotus Reizen had overgenomen gebruikte men een aantal jaren ook dat merk. In februari 2011 werd Rayée ontslagen als ged. bestuurder en vervangen door Annelies (*1985, bachelor toerisme) en Lieven Bossaert (*1983), de kinderen van Carine Vens. In april 2014 trok ook Carine Vens zich terug en liet de leiding volledig over aan haar kinderen. Succes is verzekerd, want Annelies deed stage bij de VVR! De voornaamste

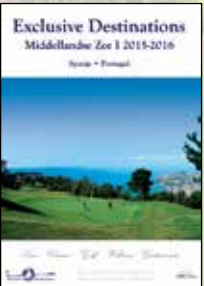
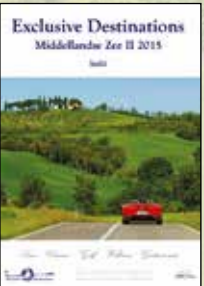
REISWERELD




 Exclusive Destinations
Luxe - Charme - Golf - Wellness - Gastronomie

- **WIJ WERKEN ENKEL VIA REISBUREAUS**
- **7 brochures:**
 - Meer dan 1200 luxe- en kwaliteitshotels
 - Meer dan 60 nieuwe hotels
 - Unieke Afrika brochure
 - USA à la carte: 2000 hotels
 - Golfspecialist
- **Zowel charter- als lijnvluchten**
- **Onmiddellijke bevestiging & prijsberekening**
- **Nieuwe dynamische & actieve website:**
 - Selecteer uw hotels volgens voorkeur & budget
 - Bekijk alle extra promoties en last minutes

www.exclusive-destinations.be



Gateway

Boek 200.000 hotels in één handige module

leisure & business hotels
boutique hotels - luxury resorts
aparthotels - guest houses

www.gateway.be

Travel Solutions for the Future

activiteit van de vennootschap is thans touroperating onder het merk *Travelworld*.

(5693) Reizen Landsheer, Hamme was de eenmanszaak van Hilde Landsheer (°1971, bachelor toerisme, ex Scheldeboorden Travel). De activiteiten werden in september 2013 stopgezet en het handelsfonds verkocht aan *WS Home Improvement bvba* van Hilde Nobels (ex Riviera Reizen 2008-2013, ex Neckermann 2000-2008, zie aldaar).

(lic. onbekend) Touralp n.v (1997: Kras België), Vilvoorde werd opgericht op 10 oktober 1979 onder de naam Tourarc. Toen de reisbureauvergunning werd aangevraagd waren Louis Frankenhuis, J. Kras, V. Van den Oord en Marcel Neomagus bestuurder. Chantel Gerseneuter (°1954, ex L'Epervier 1978-1996) werd belast met het dagelijks bestuur. Deze vennootschap kaderde in de reeks overnames die door Louis Frankenhuis in België werd verricht (Huybrechts, L'Epervier; Kroon Reizen, BBL Travel, enz.). In januari 1999 werd de naam gewijzigd in n.v. Toerisme Beheer, maar toen was de vergunning reeds ingeleverd. De vennootschap werd vereffend in 2007.

1997, 28 januari, vergunningen

Toerisme Vlaanderen kent volgende vergunningen toe: *cursief* niet meer actief als reisbureau - *wordt VVR lid - (*) ontslag VVR-lid.

(2317) Global Destinations bvba (1997: Paradiso Tours Global Destinations, later DSX), Antwerpen werd in juli 1996 gesticht door Patrick Kegels die Katja De Laert (°1967, ex Sunsnaaks 1989-1991, ex Intertravel 1991-1995) belastte met het dagelijks bestuur. Men maakte korte tijd deel uit van de frauduleuze Abba Travel groep tot deze in 1998 werd failliet verklaard. Toen verdween men met nieuwe eigenaars uit de reissector en de vennootschap zelf werd op 30 juni 2005 failliet verklaard.

(5695, 6147) *Parmentier Travel bvba, Izegem (2004: ***Sunbird Travel**, Nieuwpoort) werd gesticht op 18 december 1996 door Wim Verscheure (°Izegem 1970), Nathalie Wittebolle (°Izegem 1970) en Roland Parmentier (°Menen 1937). De vennootschap nam het handelsfonds van het reisbureau van Roland Parmentier over. Op 28 april 2004 verkochten Verscheure en Wittebolle de vennootschap aan Philip Florizoone (°Veurne 1954) en Benedikte Mortier (°Oostende 1957) die het omdoopten tot Sunbird Travel. Nathalie Wittebolle zette de reisbureauactiviteiten verder met een eenmanszaak die het merk Parmentier Travel en het vergunningsnummer behield (zie april 2004).

(2319) Service Three c.v. (1997: Paradiso Service Three), Vilvoorde werd in september 1991 gesticht

door Francois Van Boxom die Katrien Reypens (°1971, ex Sunsnaaks 1990-1996- belastte met het dagelijks bestuur. In november 1997 volgde al het faillissement

Toerisme Vlaanderen deelde tevens mee dat volgende reisbureaus hun activiteiten hadden stopgezet: (1887) **AB Travel** bvba, Antwerpen – (1547) **L. De Coster en Zoon** bvba, Oudenaarde (3255) **De Nachtegaal Van Calster**, Genk - (3523) **Thys bvba**, Peer (1129) - **Van den Panhuyzen** bvba, Leuven..

1997, 25 februari, vergunningen

Toerisme Vlaanderen kent volgende vergunningen toe: *cursief* niet meer actief als reisbureau - *wordt VVR lid - (*) ontslag VVR-lid.

(2323) *Boomerang Reizen, Duffel was de eenmanszaak van Rita Bellens (°Antwerpen 1962, ex Express Travel 1989-1997). Door omstandigheden zag zij zich verplicht om in oktober 2010 de boeken neer te leggen maar ondertussen had zij een succesvolle carrière in de politiek opgebouwd die werd bekroond met haar verkiezing in 2014 tot volksvertegenwoordiger voor de N-VA. Zij is ook schepen in Duffel.

(5699) Imagine Travel n.v. (1998: ***Lamont en Partners**), Gent (2008: Destelbergen, 2014: Stekene) werd gesticht op 18 januari 1997 door Rik Lamont (°1968, ex D&D Reizen 1990-1994, ex Wagonlits 1994-1997) en Olivier Simoen. Marianne Dubelloy behoorde niet tot de stichters maar was bestuurder van 1997 tot 2004. In 2008 werd de vergunning ingeleverd en trad men verder op als consultant, sedert 2014 onder de naam Advivos.

(2321) Travel Shop, Diepenbeek, was de eenmanszaak van Alain Sweeck (°1962, ex Lotus-Reizen 1981-1982, ex Baens Reizen 1991-1997) die in 2000 zijn handelsfonds verkocht aan (6057) *Planet* bvba waar hij tot 2007 bestuurder was.

Toerisme Vlaanderen deelde tevens mee dat volgende reisbureaus hun activiteiten hadden stopgezet: (5363) **All Star Belgium** bvba, Sterrebeek – (5125) **De Jong Intra Vakanties** n.v., Vilvoorde (1331) **Euro Man Travel** n.v., Brussel/

(3019) Autocars Salamander, Diest was vermoedelijk een eenmanszaak en bestond minstens al voor 1966 en beëindigde zijn activiteiten in 1997. Geen andere gegevens beschikbaar.

REISWERELD



Geschillencommissie

Spreken is zilver, zwijgen is geen goud...

Dossier: H209/12/160903

De RZ boekte een reis naar Málaga in een 4* hotel. Hij was niet tevreden over het hotel. De hoteldirectie verontschuldigde zich voor de ongemakken in een brief aan de RZ. De TO ontkende desondanks de gegrondheid van de klacht. De RZ eiste de totale reissom terug. Het AC kende 1/3 van de reissom toe en sloeg de kosten 50/50 om. **Conclusie: wat een klungel van een touroperator! Ofwel deed hij de waarheid geweld aan (fouten die er waren, staalhard ontkennen), ofwel was er geen enkel overleg met de hotelier.**

Dossier: H209/13/160903

De RZ boekte een weekendtrip naar Londen voor 269 € en was de mening toegedaan dat ook de trein was inbegrepen, alhoewel dit (uiteraard) niet op de factuur/ bestelbon/bevestiging stond vermeld. De RZ eiste de volledige reissom (dus ook de prijs van het hotel) terug, aangezien zij ongeveer hetzelfde bedrag hadden betaald voor de trein. Het AC wijst deze eis vanzelfsprekend af. **Conclusie: was dit nu een domme RZ of een uitermate uitgekookte die via de GR dacht zijn reis te kunnen vorderen of had de RB het niet goed uitgelegd? Het zal wel altijd een mysterie blijven. Moraal van het verhaal: je kan van sommige klanten alles verwachten.**

Dossier: H222/01/250413

De RZ boekte vluchten met KLM en voorzag wegens extreme weersomstandigheden, problemen bij het vertrek. De RB bleek (tijdelijk) onbereikbaar en ondanks het feit dat de KLM vlucht uiteindelijk normaal vertrok, was de RZ no show. Hij vorderde de reissom terug van de RB. Het AC stelde, bij meerderheid, dat onbereikbaarheid van de RB buiten kantooruren geen fout inhoudt. **Conclusie: een correcte beslissing maar een meerderheidsbeslissing van het AC houdt in dat sommige**

arbiters een andere mening zijn toegedaan. Een voorzitter die (meer) begrip heeft voor de consument kan een totaal ander vonnis veroorzaken.

Dossier: H222/02/250413

De RZ boekte een reis naar Vietnam die eindigde op 3 maart 2011. De klacht werd bij de GR ingediend op 23 augustus 2012 zowel tegen de TO als tegen de RB. De RB riep, met succes, de verjaring in en werd buiten de zaak gesteld. De (domme) TO (ondertussen failliet) deed dit niet en werd veroordeeld. **Conclusie: aan de kennis van het reisrecht kan, ook bij de meeste touroperators, nog veel verbeterd worden.**

Dossier: H222/03/250413

De RZ boekte een reis naar Turkije in een 5* hotel en was ontevreden. Hij vorderde 50 % van de reissom solidair te betalen door RB en TO. De RB, die volgens het AC geen enkele fout heeft begaan, werd buiten de zaak gesteld maar de tegeneis van de RB werd zelfs niet vermeld in het vonnis. De TO moest 5 % van de reissom terug betalen. **Conclusie: het systematisch niet behandelen van tegeneisen van RB en TO is een smet op de werking van de GR.**

Dossier: H222/04/250413

De RZ boekten met hun baby een reis naar Cyprus. Ter plaatse bleek dat het een *adults only* hotel betrof, maar dat de hotelier dit niet aan de TO had meegedeeld. De RZ keerden vervroegd huiswaarts. Zij vorderden 50 % van de reissom solidair te betalen door RB en TO. De RB, die volgens het AC geen enkele fout heeft begaan, werd buiten de zaak gesteld. De TO moet 20 % van de reissom betalen, aangezien hij conform de reiscontractenwet aansprakelijk is voor de fouten van de hotelier; **Conclusie: een correct vonnis.**



Ja, u hebt een voetje voor!

Verzekering bij annulering of onderbreking van uw reis met de KBC-Kredietkaart Gold (Flex) en Platinum Flex.

kbc.be/kredietkaarten

Let op, geld lenen kost ook geld.

* De KBC-Kredietkaart Gold is een kredietkaart, met kaartuitgever: KBC Bank NV, met zetel in Havenlaan 2, 1080 Brussel, België. BTW BE 0462.920.226, RPR Brussel, FSMA 026256 A. Onder voorbehoud van goedkeuring van uw kaartaanvraag door KBC Bank NV. De KBC-Kredietkaart Gold Flex en KBC-Kredietkaart Platinum Flex zijn kredietkaarten met een kredietopening van onbepaalde duur. Kredietgever en kaartuitgever: KBC Bank NV, met zetel in Havenlaan 2, 1080 Brussel, België. BTW BE 0462.920.226, RPR Brussel, FSMA 026256 A. Onder voorbehoud van goedkeuring van uw kredietaanvraag door KBC Bank NV.

** De verzekering is gratis en optioneel. Om op de dekking een beroep te kunnen doen, moet u zijn toetreden tot de verzekering. Alleen de algemene voorwaarden bepalen uw recht op een tegemoetkoming vanwege de verzekeraar. Raadpleeg ze op www.kbc.be/reglementen of vraag ze in uw KBC-bankkantoor.

GESCHILLEN

Afkortingen

AC: Arbitraal College
GR: Geschillencommissie
RB: reisbemiddelaar
RZ: reiziger
TO: touroperator

A STAR ALLIANCE MEMBER 



STIJLVOL DE WERELD ROND.

 **BUSINESS**

Relax op je eigen 2m lange flatbed-zetel, proef van de gerenommeerde Belgische sterrenkeuken en geniet van je favoriete films op je 15.3" touchscreen.

brusselsairlines.com
of je reisagentschap.

 flying from
**brussels
airport**

WE GO
THE EXTRA
SMILE.



**brussels
airlines**