

RAAD VOOR HET VERBRUIK

ADVIES

over de problematiek inzake de annulering bij reiscontracten en de reisverzekering.

Brussel, 29 april 2010

SAMENVATTING

Betreffende het voorstel voor een resolutie met het oog op de waarborging van minimumcriteria in het kader van de reisverzekering:

De vertegenwoordigers van de consumentenorganisaties onderstrepen dat meer en meer Belgische reizigers van elke leeftijd steeds liever verre, ongewone en risicovolle bestemmingen kiezen.

In die context dringen **deze vertegenwoordigers** erop aan dat deze reizigers toegang zouden krijgen tot kwaliteitsverzekeringen die een optimale bescherming bieden zodat hun reis in de beste omstandigheden kan verlopen en zou beantwoorden aan de verwachtingen van nieuwe doelgroepen zoals de bejaarden.

De vertegenwoordigers van de consumentenorganisaties onthalen het resolutievoorstel waarin wordt vastgesteld dat reizigers die een verzekering afsluiten op een reeks van leemten en problemen stoten, dus gunstig maar toch met enig voorbehoud bij meerdere aspecten.

De vertegenwoordigers van de productie, van de distributie en van de middenstand betreuren het *intentieproces* dat het resolutievoorstel tegen de reisverzekering voert die systematisch *volgestopt zou zijn met uitsluitingen en beperkingen* waardoor ze veel weg heeft van een lege doos. **Ze** kunnen alleen maar benadrukken dat dit een karikaturale visie is.

Deze vertegenwoordigers doen opmerken dat, veel dekkingen over het algemeen weliswaar denkbaar zijn maar dat aan producten zonder elementaire uitsluitingen en beperkingen peperdure premies zouden verbonden zijn, wat niet het nagestreefde doeleinde voor een “basiscontract” kan zijn. De consument heeft immers altijd de mogelijkheid om te opteren voor een ruimere dekking maar dan met hogere kosten.

De vertegenwoordigers van de productie, van de distributie en van de middenstand wijzen er bovendien op dat de verzekeringsproducten bedoeld in het resolutievoorstel doorgaans voldoening geven aan de klanten. Het aantal klachten dat elk jaar bij de Ombudsman van de verzekeringen wordt neergelegd is inderdaad gering ten opzichte van de miljoenen overeenkomsten die worden afgesloten. Zo werden in 2008 68 klachten betreffende de annulatieverzekering neergelegd bij de Ombudsman waarvan er 43 ontvankelijk werden verklaard¹. In nagenoeg al deze gevallen werd het geschil in der minne geregeld.

Betreffende de studie over de problematiek van de annulatie in geval van reisovereenkomsten en de annulatieverzekering, uitgevoerd in 2008 door dhr. Jos Speybrouck op verzoek van de FOD Economie:

Voor de vertegenwoordigers van de consumentenorganisaties moet de wet betreffende de reisovereenkomsten in haar huidige vorm worden verbeterd met het oog op een betere doorzichtigheid en een beter evenwicht tussen de partijen wat het opzeggings-en annulatierecht betreft.

De vertegenwoordigers van de consumentenorganisaties menen dat de geformuleerde voorstellen in de goede richting gaan door de wet te verhelderen en te vereenvoudigen en hierbij evenwicht tussen de partijen te verzekeren.

¹ Ombudsman van de verzekeringen, Carnet 2008, blzn. 48 en v.

De vertegenwoordigers van de productie, van de distributie en van de middenstand geven een negatief advies betreffende de voorgestelde wijzigingen.

Ze betwisten het bestaan van fundamentele problemen die het aangewezen maken de wetgeving vandaag reeds aan te passen en verwijzen naar de op til zijnde herziening van de richtlijn pakketreizen. Het is aangewezen deze herziening af te wachten teneinde opeenvolgende wetswijzigingen te vermijden. De consument geniet vandaag reeds van een hoog beschermingsniveau, op vele vlakken ook hoger dan voorzien door de Europese richtlijn. De voorgestelde wijzigingen ter bescherming van de consument creëren een onevenredig nadeel voor de sector en houden geen rekening met de internationale context waarin de sector moet concurreren.

De Raad voor het Verbruik, die op 6 april 2009 door de Minister van Klimaat en Energie belast met Consumentenzaken verzocht werd een advies uit te brengen over de problematiek inzake de annulering bij reiscontracten en de reisverzekering, is op 29 april 2010 in plenaire vergadering bijeengekomen onder het voorzitterschap van de heer Robert Geurts, en heeft huidig advies goedgekeurd.

De Raad voor het Verbruik heeft de Voorzitter verzocht huidig advies over te maken aan de Minister van Klimaat en Energie belast met Consumentenzaken, aan de Minister voor Ondernemen en Vereenvoudigen, aan de Minister van Financiën en aan de Minister van KMO en Zelfstandigen.

ADVIES

De Raad voor het Verbruik,

Gelet op de brief van 6 april 2009 van de Minister van Klimaat en Energie belast met Consumentenzaken, waarin hij de Raad voor het Verbruik om een advies verzoekt over een voorstel van resolutie betreffende de waarborging van minimumcriteria in het kader van de reisverzekering;

Gelet op de studie uitgewerkt in 2008 door Meester Speybrouck op aanvraag van de FOD Economie over de problematiek inzake de annulering bij reiscontracten en de annuleringsverzekering.;

Gelet op het ontwerp van wets hervorming tot regeling van het contract tot reisorganisatie;

Gelet op de werkzaamheden van de Commissie « Handelspraktijken » tijdens haar vergaderingen van 7 oktober 2009, 20 november 2009, 14 december 2009 en 22 februari 2010;

Gelet op de deelname aan de werkzaamheden van de volgende deskundigen : de dames De Boeck (ABTO), Depreeuw (Unizo), Diels (Féd.Horeca Vlaanderen), de heren Appels (VLARA), Cuvelier (UPAV), De Coninck (Test-Aankoop), Mannaerts (F.B.A.A.), Moerenhout (OIVO), Nicolai (FOD Economie), Pérignon (ABTO), Tuytens (BTO), Vlassembrouck (UPAV) en Varenne (UPAV) ;

Gelet op de uitwerking van het ontwerp van advies door de heren Moerenhout (OIVO) en Van Oldeneel (Assuralia) ;

BRENGT HET VOLGENDE ADVIES UIT :

1. Inleiding

De vertegenwoordigers van de consumentenorganisaties onderstrepen dat meer en meer Belgische reizigers van elke leeftijd almaar liever verre, ongewone en risicovolle bestemmingen kiezen.

In die context dringen **deze vertegenwoordigers** erop aan dat deze reizigers toegang zouden krijgen tot kwaliteitsverzekeringen die een optimale bescherming bieden zodat hun reis in de beste omstandigheden kan verlopen en zou beantwoorden aan de verwachtingen van nieuwe doelgroepen zoals de bejaarden. Dat is het doel van het resolutievoorstel waarvan hier sprake is.

De vertegenwoordigers van de consumentenorganisaties onthalen dit resolutievoorstel waarin wordt vastgesteld dat reizigers die een verzekering afsluiten op een reeks van leemten en problemen stoten, dus gunstig maar toch met enig voorbehoud bij meerdere aspecten ervan.

Algemeen beschouwd betreuren de **vertegenwoordigers van de productie, van de distributie en van de middenstand** het *intentieproces* dat het resolutievoorstel tegen de reisverzekering voert. **Zij** verwijzen in het bijzonder naar de volgende passage in de commentaar: « *door de talrijke uitsluitingen en beperkingen waarmee de reisverzekeringen doorgaans volgestopt zijn, hebben ze al te vaak veel weg van een lege doos. Bovendien geven de verzekeringsmaatschappijen meestal een extensieve interpretatie van de clausules van uitsluiting* » (blz. 4).

Deze vertegenwoordigers doen opmerken dat, veel dekkingen over het algemeen weliswaar denkbaar zijn maar dat aan producten zonder elementaire uitsluitingen en beperkingen peperdure premies zouden verbonden zijn, wat niet het nagestreefde doeleinde voor een “basiscontract” kan zijn. De consument heeft immers altijd de mogelijkheid om te opteren voor een ruimere dekking maar dan met hogere kosten.

De vertegenwoordigers van de productie, van de distributie en van de middenstand wijzen er bovendien op dat de verzekeringsproducten bedoeld in het resolutievoorstel doorgaans voldoening geven aan de klanten. Het aantal klachten dat elk jaar bij de Ombudsman van de verzekeringen wordt neergelegd is inderdaad gering ten opzichte van de miljoenen overeenkomsten die worden afgesloten. Zo werden in 2008 68 klachten betreffende de annulatieverzekering neergelegd bij de Ombudsman waarvan er 43 ontvankelijk² werden verklaard. In de meeste gevallen kon het geschil in der minne worden geregeld.

Deze gematigde statistieken maken het mogelijk om de problemen aangekaart door het resolutievoorstel te relativeren en te pleiten tegen bepaalde niet-conforme oplossingen die erin worden aanbevolen.

De vertegenwoordigers van de productie, van de distributie en van de middenstand preciseren dat de Dienst Verzekeringombudsman sinds 2007 de enige en officiële instantie is die bevoegd is voor verzekeringsklachten (onverminderd beroepen bij de rechtbanken). Deze dienst die opgericht is onder de vorm van een vzw wordt geregeld door het koninklijk besluit van 21 juni 2006 betreffende de klachtenbehandeling in de verzekeringssector (Belgisch Staatsblad van 4 juli 2006). Het werd goedgekeurd door een ministerieel besluit van 17 november 2006 (Belgisch Staatsblad van 27 november 2006).

² Ombudsman van de verzekeringen, Carnet 2008, blz. 48 en vlg.

De verzekeringnemer die een geschil zou krijgen met zijn verzekeraar in het kader van een reisverzekering is dus niet zonder verhaal. Hij kan immers een klacht richten tot een onafhankelijke instantie die ze in alle objectiviteit zal onderzoeken en ze desgevallend ontvankelijk zal verklaren. De praktijk toont aan dat in de grote meerderheid van de gevallen de verzekeraar zich onderwerpt aan het advies dat door de Ombudsman verleend wordt.

De vertegenwoordigers van de productie, van de distributie en van de middenstand wijzen erop dat het voorstel op bepaalde punten overdrijvingen en onjuistheden bevat, bij voorbeeld wat de uitsluitingen betreft. Bovendien worden meerdere aspecten aangehaald in het voorstel reeds gedekt. Deze elementen tonen aan dat er gebrek is aan correcte kennis van de verzekeringsmechanismen.

De vertegenwoordigers van de consumentenorganisaties menen dat het niet voldoende is om zich te baseren op het aantal klachten dat bij de ombudsman van de verzekeringen werd neergelegd om de problemen die in het resolutievoorstel worden aangehaald, te relativiseren. Ook al kunnen de klachten een objectief evaluatiecriterium zijn, toch vormen zij enkel maar het zichtbare deel van de problemen en kunnen dus niet het enige element zijn om de omvang van de problematiek te beoordelen.

Bovendien is het voor **deze vertegenwoordigers** ook te simplistisch om te verwijzen naar de Ombudsman van de verzekeringen als oplossing voor de problemen waarmee de consument te maken krijgt.

Deze vertegenwoordigers willen het debat bij voorkeur op de preventie van problemen veeleer dan op de oplossing ervan oriënteren. Voor **deze vertegenwoordigers**, dienen twee types van problemen ivm het sluiten van een verzekering te worden onderscheiden. De ombudsman van de verzekeringen zal weliswaar bevoegd zijn voor de problemen die de consument bij de uitvoering van de verzekering kan ondervinden maar wat met het gebrek aan doorzichtigheid en informatie in het precontractueel stadium, waardoor de consument geen verlichte keuze met kennis van zaken kan maken.

2. Bespreking rond het voorstel voor resolutie waarbij een geheel van minimumcriteria in het kader van de reisverzekering wordt gewaarborgd (doc. Kamer 52 1804/1)

WAT DE ALGEMENE VOORWAARDEN BETREFT

a) Verbod van koppelverkoop inzake reisverzekering³

Volgens **de vertegenwoordigers van de consumentenorganisaties**, geven de verzekeringen in de reisovereenkomsten afgesloten door de consumenten, die vaak inclusief zijn, een aantal problemen.

Het principiële verbod verankerd in de oude Belgische wet betreffende de handelspraktijken van 1991 werd weliswaar in de nieuwe wet betreffende marktpraktijken en consumentenbescherming van 6 april 2010 afgeschaft maar de **vertegenwoordigers van de consumentenorganisaties** vinden het toch noodzakelijk om bij gezamenlijke verkoop een aantal waarschuwingen mee te geven om de consument te wapenen tegen eventuele misbruiken en om de doorzichtigheid maximaal te respecteren.

³ Zie ook de overwegingen die in dat verband werden uitgewerkt in het kader van punt 3.c.1, betreffende de « Speybrouck »- studie.

Een van de belangrijkste waarschuwingen is voor **deze vertegenwoordigers** dat de reiziger de mogelijkheid moet krijgen om de reisovereenkomst zonder verzekering af te sluiten ook al kunnen ze in koppelverkoop worden aangeboden.

In het tegenovergestelde geval wijzen **de vertegenwoordigers van de consumentenorganisaties** op de vele nadelen die hier voor de consumenten uit voortvloeien.

Een dergelijke koppelverkoop laat de consument geen volledige keuzevrijheid en vormt bijgevolg een hinderpaal voor de mededinging.

Ze geeft de consumenten niet de mogelijkheid om zich tot eventueel voordeligere verzekeringen die beter aan hun behoeften en verwachtingen beantwoorden, te wenden. De verzekeringsagenten hebben echter net als de bemiddelaars de deontologische plicht om de consumenten advies te geven door ze te verwijzen naar de verzekeringen die het meest aan hun specifieke behoeften voldoen.

Veel consumenten zijn al verzekerd via jaarlijkse polissen en bevinden zich door de kwalijke gevolgen van zulke koppelverkoop in een situatie waarin ze dubbel verzekerd zijn, wat een onnodige economische impact op hen heeft. Ze betalen immers zonder het te weten twee keer voor een zelfde dekking of voor een dekking die ze niet nodig hebben.

Bij dit alles komt nog het gebrek aan doorzichtigheid in de tarifiering van deze verzekeringen waarbij de kosten ervan heel vaak niet in de globale prijs te onderscheiden zijn. De reisagent speelt een belangrijke rol in de informatie van de consument en omwille van de doorzichtigheid zouden de polisvoorwaarden systematisch aan de consumenten moeten worden overhandigd, wat niet het geval is.

Voor **deze vertegenwoordigers** zorgt de naleving van deze voorwaarden ervoor dat het gezamenlijk aanbod in overeenstemming is met de vereisten van professionele toewijding. Zoniet zou er sprake zijn van oneerlijke handelspraktijken

Deze vertegenwoordigers verzetten zich tegen een brede interpretatie van de toelating van de koppelverkoop⁴, doch **ze** spreken zich duidelijk uit voor het verbod ervan in de reissector. De verzekering moet dus facultatief blijven en niet ambtshalve in de prijs van de reis worden opgenomen. (cfr. De "sweeps" van de DG Sanco in 2007 en 2009 betreffende de verkoop van inbegrepen verzekeringen door bepaalde luchtvaartmaatschappijen⁵)

De vertegenwoordigers van de productie, van de distributie en van de middenstand willen eerst en vooral de volgende juridische preciseringen wat de koppelverkoop betreft, aanbrenge:

- Het Hof van Justitie van de Europese Gemeenschappen heeft in zijn arrest van 23 april 2009 de bepalingen van de oude Belgische wet van 14 juli 1991 betreffende de handelspraktijken duidelijk veroordeeld. Deze bepalingen verboden de koppelverkoop onder voorbehoud van enkele uitzonderingen. Deze bepalingen waren in strijd met de voorschriften van de richtlijn 2005/29/EG betreffende de oneerlijke handelspraktijken. De beslissing van het Hof van Justitie is opgelegd aan alle rechters die het Europese recht moeten toepassen;
- De door de consumentenorganisaties aanbevolen voorwaarde, waarbij beoogd wordt de verkoper te verplichten om de klant de mogelijkheid te laten om het hoofdproduct zonder het bijkomend product te verkrijgen, is niet voorzien in

⁴ G.L.BALLON "De handelspraktijkenwet en de reissector", in "Reisrecht 2002", Jos SPEYBROUCK (ed.), Academia Press, 2002, p192-194

⁵ http://ec.europa.eu/consumers/enforcement/sweep/index_en.htm

de voornoemde richtlijn 2005/29/EG en kan bijgevolg niet in het Belgische recht worden ingevoerd zoals de Raad van State er in zijn advies van 17 september 2009 betreffende het wetsontwerp betreffende de marktpraktijken en consumentenzaken (dit ontwerp is ondertussen de wet van 6 april 2010 geworden, gepubliceerd in het Staatsblad van 12 april) aan herinnert ;

- De genoemde wet die de wet van 14 juli 1991 betreffende de handelspraktijken integraal vervangt, maakt koppelverkoop (behalve wat de financiële diensten betreft) volledig vrij;
- Zelfs op grond van de wet van 14 juli 1991 kan gesteld worden dat koppelverkoop van een reisovereenkomst en een reisverzekering toegelaten was op basis van artikel 56.3 dat toeliet om samen met een hoofdproduct of hoofddienst, *kleine door de handelsgebruiken aanvaarde producten of diensten* aan te bieden; eveneens zou de stelling kunnen verdedigd worden dat de beide diensten een *geheel* vormen in de zin van artikel 55.1 ; deze stelling werd trouwens bevestigd door rechterlijke beslissingen;⁶

Tot slot dient nog te worden opgemerkt dat volgens de voorzitter van de rechtbank van koophandel van Brugge, « *Het aanbieden van een reis met inbegrip van een annulatieverzekering is ongetwijfeld volledig ingeburgerd bij het reizigerspubliek en een sinds lang ruim verspreid en vast gebruik geworden in de reissector. In die zin kan het zelfs als een toeristische dienst worden beschouwd.* » in de zin van de wet van 16 februari 1994 tot regeling van het contract tot reisorganisatie en reisbemiddeling.⁷ Met andere woorden, de annulatieverzekering kan gezamenlijk met een dienst van vervoer en/of logies worden verkocht.

De vertegenwoordigers van de productie, van de distributie en van de middenstand

wijzen erop dat het gezamenlijk aanbod niet in strijd is met de consumentenbelangen voor zover het geen oneerlijke handelspraktijk vormt. Het biedt de mogelijkheid om aan de consumenten dienstenpakketten aan te bieden die aan hun behoeften beantwoorden. Onderhavig geval van de reisovereenkomst gekoppeld aan een verzekering is een uitstekend voorbeeld hiervan.

Deze vertegenwoordigers herinneren er nog aan dat de consument die dat wenst zich altijd tot een reisorganisator kan wenden die de annulatieverzekering niet opneemt in de reisovereenkomst en een verzekering kan aangaan bij een verzekeraar van zijn keuze of een verzekering kan nemen bovenop de inclusieve standaardverzekering.

⁶ Corr. Rechtbank Mechelen. 19 mei 2004 (niet gepubliceerd) en voorzit. Comm. Brugge, 5 juni 2003 (niet gepubliceerd) ; deze laatste beslissing veroordeelt het *gratis* aanbod van een annulatieverzekering bij het afsluiten van een reisverzekering, maar bevestigt de geldigheid van het gezamenlijk aanbod van een reis en van een verzekering voor een globale prijs.

⁷ Beslissing van 5 juni 2003, niet gepubliceerd, aangehaald door de Studie rond de problematiek van de annulatie in geval van reisovereenkomsten en de annulatieverzekering, Jos speybrouck, 2008, blz. 5 (tegen deze beslissing werd beroep aangetekend)

- b) *De reisverzekeringen moeten absoluut de politiek onstabiele landen of landen in oorlog dekken indien de FOD Buitenlandse Zaken er op het moment van de reservering reizen had toegelaten.*

De Raad wijst erop dat de reiziger bij een negatief reisadvies van de FOD Buitenlandse Zaken in de regel zijn reis al kosteloos kan annuleren of wijzigen.

Op de site van de ABTO (Association of Belgian Tour Operators) staat inderdaad de volgende passage te lezen: « Wanneer het ministerie van Buitenlandse Zaken, al dan niet in overleg met de reissector, een negatief reisadvies uitvaardigt voor een bepaalde bestemming, zal u uw vakantie doorgaans kosteloos kunnen annuleren of wijzigen. Tour operators overleggen meestal met hun lokale vertegenwoordigers en de plaatselijke overheden alvorens een vakantie te schrappen om veiligheidsredenen. Als de reisorganisator de vakantie annuleert, dan zal hij u een alternatief voorstellen of u eventueel de betaalde reissommen vergoeden. »

Het is dus niet nodig om deze dekking in de annulatieverzekering op te nemen.

De Raad preciseert in dat verband dat de FOD Buitenlandse Zaken reizen naar één of ander land verbiedt noch toelaat. Er wordt enkel advies verleend. De formulering in het voorstel (« ...indien de FOD Buitenlandse Zaken... ») is dus niet correct.

Wat de bijstandsverzekering betreft, willen **de vertegenwoordigers van de productie, van de distributie en van de middenstand** erop wijzen dat het probleem voor de verzekeringsmaatschappijen is dat ze hun verplichtingen concreet moeten kunnen uitvoeren. Overmacht kan realiteit worden in geval van complete desorganisatie van de overheidsdiensten in het land.

WAT DE REISANNULERINGSVERZEKERING BETREFT

De vertegenwoordigers van de consumentenorganisaties willen de aandacht vestigen op de vele uitsluitingsclausules en vage begrippen in de annuleringsverzekeringen waardoor ze uiteindelijk tot niets kunnen worden herleid.

Deze vertegenwoordigers zijn voor alles voor een restrictieve interpretatie van deze uitsluitingsclausules.

De vertegenwoordigers van de productie, van de distributie en van de middenstand weerleggen deze ongegronde beweringen en verwijzen naar de algemene opmerkingen in de inleiding van dit advies. **Zij** verwijzen ondermeer naar artikel 40 van de wet van 6 april 2010 betreffende de marktpraktijken dat bepaalt, *indien alle of bepaalde bedingen van een overeenkomst tussen een onderneming en een consument schriftelijk zijn, moeten ze op duidelijke en begrijpelijke wijze zijn opgesteld. Ingeval van twijfel over de betekenis van een beding, prevaleert de voor de consument gunstigste interpretatie.*

- a) *Voorzien in een verzekerd bedrag van minimum 50.000 €*

De Raad, is weliswaar bekommerd om een doeltreffende en representatieve dekking van de reis. Hij gaat echter niet akkoord met dit voorstel voor een minimumbedrag dat hem veel te hoog en zelfs niet serieus lijkt (het komt niet veel voor dat consumenten een reis van 50.000 euro boeken!). Het zou de consument kunnen schaden door een verzekeringspremie die ook hoger zal liggen aangezien ze berekend wordt op basis van het verzekerde bedrag.

De Raad onderstreept in dat verband dat het de prijs van de reis is die moet verzekerd worden aangezien de annulatiekosten kunnen oplopen tot 100 % van de prijs van de reis in geval van annulatie op de vertrekdatum zelf.

b) Verruiming van de toepassing van de annuleringsverzekering in geval van overlijden, ongevallen en ziekten waarvan een naaste in de ruimste zin het slachtoffer is

Voor **de vertegenwoordigers van de consumentenorganisaties** lijkt het logisch en zelfs menselijk om deze dekking uit te breiden naar de naasten van de verzekerde.

De Raad meent echter dat dit begrip naaste, met het oog op rechtszekerheid, toch duidelijk moet kunnen worden afgebakend.

Het begrip "naaste in de ruimste zin" is vaag en zou bron van misbruik kunnen zijn.

Voor **de Raad**, moet het begrip naaste volgende personen beogen:

- Personen die op het zelfde adres als de verzekeringnemer (vb. echtgenoot, partner, samenwonende...) gedomicilieerd zijn ;
- Verwanten tot de 2^{de} graad (vb. kinderen die gedomicilieerd zijn bij de ex-echtgenoot) ;
- Bijzondere gevallen: personen die bij het afluiten van het contract uitdrukkelijk als verwanten vermeld worden (vb. toekomstige echtgenoten die nog niet samenwonen).

c) De toepassing van de redenen voor annulering van de verzekeringnemer uitbreiden tot de personen die hem vergezellen

In datzelfde verband, menen **de vertegenwoordigers van de consumentenorganisaties** dat de personen die de verzekerde vergezellen, moeten kunnen worden gedekt door dezelfde redenen van annulatie als de verzekeringnemer. Onder persoon die hem vergezelt dient te worden verstaan de persoon die de reiziger vergezelt zonder dat er specifiek affectieve of familiale banden tussen hen bestaan.

Om de onzekerheid die uit een te ruime definitie van " de persoon die de reiziger vergezelt" zou kunnen voortvloeien, te beperken, moet volgens **hen** de aanwezigheid van de persoon die vergezelt op de reis bepalend zijn voor het afsluiten van het contract door de reiziger.

De vertegenwoordigers van de productie, van de distributie en van de middenstand onderstrepen dat een vaag begrip van de « persoon die vergezelt » bron van misbruik zou kunnen zijn. Wat inderdaad met de groeipreizen ? Wat met de situatie waarbij slechts één passagier van een autocar verzekerd is? **Zij** stellen voor om de definitie van persoon die vergezelt te beperken tot de « verzekerde » personen die vergezellen in het kader van hetzelfde contract.

De vertegenwoordigers van de consumentenorganisaties stellen voor om de definitie van persoon die vergezelt te beperken tot de « verzekerde » personen die vergezellen in het kader van hetzelfde contract of die uitdrukkelijk bij het afsluiten van de overeenkomst door de nemer vermeld worden (vb. « ik vertrek met familie X »). Zo is de aanwezigheid van de personen die vergezellen een determinerende factor bij het sluiten van de overeenkomst wanneer het gaat om een enig reiscontract voor meerdere reizigers. Gaat het om meerdere contracten, wordt het bepalende karakter van de aanwezigheid van andere reizigers bij het

afsluiten van het contract beoordeeld naargelang de reiziger er vooraf in het reiscontract melding van gemaakt heeft.

- d) *Verbod van clausules die voorafbestaande ziekten uitsluiten; met uitzondering van de complicaties en van het reële gevaar van snelle verergering die rechtstreeks verband houdt met de vooraf bestaande ziekte*

De vertegenwoordigers van de consumentenorganisaties willen er eerst op wijzen dat over dit specifiek punt het meest betwistingen en geschillen ter zake bestaan. Er dient dus bijzondere aandacht aan geschonken te worden.

Deze vertegenwoordigers herinneren eraan dat het begrip vooraf bestaande ziekte, de ziekten beoogt waaraan de consument lijdt op het moment dat de verzekering wordt gesloten. Voor **hen**, betreft het enkel de ziekten waaraan de consument effectief lijdt en niet die, die hij zou moeten weten!

De meeste contracten sluiten de ziekten uit waarvan de symptomen al zijn opgedoken. Welnu, het is evident dat iemand bepaalde symptomen kan hebben zonder dat hij zich daarvan bewust is of althans zonder ze aan een welbepaalde ziekte te kunnen linken.

Voor deze vertegenwoordigers kunnen enkel de ziekten waarvan op het moment van het afsluiten van de contracten een medische diagnose is gesteld, worden uitgesloten. Dan nog moet deze uitsluiting kunnen worden gerechtvaardigd door de aard van de betrokken reis.

Bovendien merken **deze vertegenwoordigers** op dat de verzekeraars vaak geneigd zijn om de medische problemen die de consument ondervindt in verband te brengen met zijn vooraf bestaande ziekte om de verzekerde van dekking uit te sluiten.

Voor **de vertegenwoordigers van de consumentenorganisaties**, moet er een echt rechtstreeks en duidelijk oorzakelijk verband bestaan tussen deze problemen en de vooraf bestaande ziekte.

De ziekte van de reiziger mag immers niet aangewend worden om hem bij het minste medische probleem elke dekking te weigeren.

Hiertoe verwijzen **de vertegenwoordigers van de consumentenorganisaties** ook naar artikel 95 van de wet van 25 juni 1992 op de landverzekeringsovereenkomst waarin duidelijk gepreciseerd wordt dat de geneeskundige verklaring zich beperkt tot de beschrijving van de huidige gezondheidstoestand van de verzekerde en dat de vragenlijsten vaak de wettelijke voorschriften niet respecteren en vragen bevatten over de voorgeschiedenis van de gezondheidstoestand van de verzekerde.

De vertegenwoordigers van de productie, van de distributie en van de middenstand herinneren eraan dat het eigen is aan de verzekeringstechniek dat een verzekeraar geen risico's kan dekken die al bestonden bij het sluiten van het contract. Het principe van de verzekering houdt immers in dat het risico op een toevallige gebeurtenis wordt gedekt. Het is dus logisch dat voorafbestaande ziekten van dekking worden uitgesloten. Dit type van uitsluiting moet niet worden verboden.

Volgens **deze vertegenwoordigers** moet de consument die lijdt aan een vooraf bestaande ziekte dit te goeder trouw meedelen aan de reisagent die hem zal voorstellen om een bijkomende verzekering voor het verhoogde risico te sluiten. De wet op de landverzekeringsovereenkomst verplicht de verzekeringnemer om aan de verzekeraar de aard van het te dekken risico mee te delen evenals alle elementen die de verzekeraar kunnen

interesseren en die in aanmerking zullen moeten worden genomen bij de beoordeling van het risico (art. 5). De vooraf bestaande ziekten zijn in dat opzicht belangrijk. De wet preciseert dat wanneer het opzettelijk verzwijgen of het opzettelijk onjuist meedelen van gegevens over het risico de verzekeraar misleidt bij de beoordeling van dat risico, de verzekeringsovereenkomst nietig is. (art. 6).

Bovendien onderstrepen **de genoemde vertegenwoordigers** dat wanneer een consument een conflict met een verzekeraar zou hebben, die zich volgens hem al te snel op de uitsluiting van vooraf bestaande ziekten zou beroepen om niet te moeten interveniëren, deze consument klacht kan neerleggen bij de Ombudsman van de verzekeringen.⁸ De rechtspraak van laatstgenoemde neemt zoals aanbevolen door de consumentenorganisaties duidelijk de datum van de medische diagnose en niet de eerste symptomen⁹ van een ziekte in aanmerking om te bepalen of die kan worden uitgesloten.

Wat de Ombudsman van de verzekeringen betreft, verwijzen **de vertegenwoordigers van de consumentenorganisaties** naar hun opmerkingen geformuleerd in de inleiding van het advies.

Aanvullend vragen de **vertegenwoordigers van de productie, van de distributie en van de middenstand** zich af hoe het reële gevaar van snelle verslechtering objectief moet worden ingeschat? Is het trouwens niet tegenstrijdig dat de complicaties die zelf redenen zijn voor annulatie of verstrekking van medische zorgen in het buitenland, worden uitgesloten?

e) Verbod van clauses die specifieke ziekten zoals zenuwziekten en diabetes uitsluiten

Allereerst, stellen **de vertegenwoordigers van de consumentenorganisaties** dat de uitsluiting van specifieke ziekten een discriminatieprobleem oproept indien de verzekeraar zich niet kan verantwoorden op grond van objectieve, precieze en bepalende redenen met betrekking tot het betrokken type van reis.

Vervolgens en net als voor de vooraf bestaande ziekten zijn de verzekeraars vaak geneigd om de medische problemen die de consument ondervindt, te associëren met zijn ziekte om de verzekerde van dekking uit te sluiten. Dus moet er net zoals voor de vooraf bestaande ziekten een echt rechtstreeks en duidelijk oorzakelijk verband bestaan tussen de medische problemen die zich voordoen en de ziekte.

Kortom, indien een verzekerde niet mag uitgesloten worden omwille van zijn ziekte, zoals vb. in geval van suikerziekte, zou het logisch zijn dat ook de complicaties die verband houden met zijn ziekte niet worden uitgesloten als de verzekerde zorgvuldig heeft gehandeld door de zorgen die nodig zijn voor zijn behandeling toe te dienen; tenzij dat de complicaties en reële gevaren voor verslechtering van de ziekte geenszins verband houden met de zorgvuldigheid van de reiziger ter zake maar onvermijdbaar zijn.

Voor **de vertegenwoordigers van de productie, van de distributie en van de middenstand**, zijn diabetes en zenuwziekten vooraf bestaande ziekten die als dusdanig zouden moeten worden behandeld (zie hierboven). De dekking van zenuwziekten zou op z'n minst moeten gekoppeld zijn aan een ziekenhuisopname.

⁸ Zie www.ombudsman.as.

⁹ Ombudsman van de verzekeringen, Carnet 2008, blz. 52.

f) Verbod van clausules die onvoorzichtig gedrag van minderjarigen uitsluiten

Voor **de vertegenwoordigers van de consumentenorganisaties** kunnen enkel een opzettelijke fout of precieze en beperkte gevallen van zware fouten worden uitgesloten.

Behalve deze precieze gevallen zijn dergelijke clausules voor **deze vertegenwoordigers** in overtreding met de verplichting om de contracten duidelijk en precies op te stellen, hollen ze het contract uit en zijn ze dus onaanvaardbaar.

WAT DE BAGAGEVERZEKERING BETREFT

Hoewel er een wettelijke vergoeding voor bagageverlies bestaat (vb. Verdragen van Warschau en van Montréal voor het luchtvervoer), is deze volgens **de vertegenwoordigers van de consumentenorganisaties** heel vaak niet toereikend. Daarom wordt vaak een verzekering aangeraden.

Toch vinden **de vertegenwoordigers van de consumentenorganisaties** dat bepaalde uitsluitingsclausules zouden moeten worden beperkt en zelfs afgeschaft opdat deze verzekering voor de consument doeltreffend en afdoend zou kunnen zijn.

- a) Verplichting om het criterium « beschadiging van de bagage » tijdens het transport op te nemen in de bagageverzekering*
- en b) verbod van beperkingen voor multimedia-apparaten*

De evolutie van onze maatschappij maakt dat steeds meer mensen het vliegtuig nemen en met multimedia-apparaten reizen al dan niet om professionele redenen. Voor **de vertegenwoordigers van de consumentenorganisaties**, zijn deze beperkingen dus in tegenspraak met de evolutie van de maatschappij en zouden moeten worden afgeschaft, en zelfs worden onderworpen aan het bewijs dat de consument voor een stuk verantwoordelijk is voor deze beschadiging omdat hij niet zorgvuldig heeft gehandeld.

Logischerwijze onderstrepen **deze vertegenwoordigers** dat de beschadiging waarvan hier sprake is, een ongewone en typische schade van de bagage beoogt en niet mag verward worden met gewone slijtage ervan.

De vertegenwoordigers van de productie, van de distributie en van de middenstand menen dat dekking van « bagagebeschadiging » tot eindeloze discussies zou leiden (krassen, lichte schade, ...). Bovendien nemen de luchtvaartmaatschappijen hun verantwoordelijkheid op als de bagage beschadigd is en vergoeden ze de passagiers voor dit soort schade. Het Verdrag van Montréal bepaalt dat deze vergoeding vanaf 1 januari 2010 tot bijna 1.400 € per reiziger kan bedragen.

Voor **deze vertegenwoordigers**, moet een plafond in de dekking van multimedia-apparaten mogelijk blijven, om te vermijden dat de bagageverzekering een "fototoestel of camera"-verzekering wordt. Het verbod van elke beperking ter zake, zoals in het resolutievoorstel wordt aanbevolen, zou verzekeringsfraude bevorderen en een premieverhoging met zich meebrengen. Voor dit soort risico's bestaan specifieke verzekeringen.

WAT DE REISBIJSTANDSVERZEKERING BETREFT

- a) *Het begrip verzekerde verruimen tot alle leden van het gezin van de verzekeringnemer, met inbegrip van de niet bij hem inwonende kinderen zonder partner.*

Voor **de vertegenwoordigers van de consumentenorganisaties**, is het logisch om dit begrip te verruimen tot alle leden van het gezin van de verzekeringnemer, in navolging van de annulatieverzekering.

De Raad meent dat de verruiming van het begrip verzekerde tot alle leden van het gezin moet beperkt worden tot de volgende personen (zie supra) :

- Personen die op het zelfde adres als de verzekeringnemer (vb. echtgenoot, partner, samenwonende...) gedomicilieerd zijn ;
- Verwanten tot de 2^{de} graad (vb. kinderen die gedomicilieerd zijn bij de ex-echtgenoot) ;
- Bijzondere gevallen: personen die bij het afluiten van het contract uitdrukkelijk als verwanten vermeld worden (vb. toekomstige echtgenoten die nog niet samenwonen).

De vertegenwoordigers van de productie, van de distributie en van de middenstand vragen zich overigens af hoe de hoedanigheid van vrijgezel in de juridische betekenis van het woord de dekking van kinderen die vergezellen kan beïnvloeden.

Ze kunnen de jaarlijkse formule voor de dekking van de leden van het gezin verstaan maar raden ze af voor korte termijn-dekking.

Bovendien moet volgens **deze vertegenwoordigers** worden geacht dat de plaats van repatriëring van de verzekerde personen in het kader van een contract de woonplaats van de hoofdverzekeringnemer is.

- b) *De reisbijstandsverzekering moet op zijn minst voor alle Europese landen gelden*

De vertegenwoordigers van de consumentenorganisaties kunnen dit punt van de resolutie dat volledig beantwoordt aan de consumentenbelangen alleen maar bijtreden.

- c) *Voorzien in de mogelijkheid landen die politiek onstabiel zijn of in staat van oorlog verkeren, uit te sluiten van de reisbijstandsverzekering als de consument het advies van de FOD Buitenlandse Zaken bewust heeft genegeerd*

De Raad kan dit punt dat conform de logica en de praktijk is alleen maar bijtreden. Een reiziger is zelf verantwoordelijk als hij voor dergelijke bestemmingen kiest.

De vertegenwoordigers van de productie, van de distributie en van de middenstand herinneren in dat verband aan hun bovenstaand standpunt en met name het feit dat wat de bijstand betreft, het probleem voor een bijstandsmaatschappij is dat ze haar verplichtingen concreet moet kunnen uitvoeren. Het geval van overmacht kan inderdaad realiteit worden in geval van complete desorganisatie van de overheidsdiensten in het land.

- d) *Inzake de hulp-en opsporingskosten in alle omstandigheden een vergoeding zonder beperking van het bedrag waarborgen*

Hoewel **de vertegenwoordigers van de consumentenorganisaties** betreuren dat deze verzekeringen de neiging hebben om het bedrag van de vergoeding te beperken, lijkt het overdreven om geen enkele beperking te stellen.

Voor deze vertegenwoordigers gaat het er in de eerste plaats om in een bedrag te voorzien dat tegemoetkomt aan een reële en doeltreffende dekking van de verzekerde.

Wat daarentegen de plaats van de interventie betreft, zou geen enkele beperking moeten mogelijk zijn.

De vertegenwoordigers van de productie, van de distributie en van de middenstand onderstrepen dat het bedrag voor de middelen die worden ingezet om een verzekerde « op te sporen » wel moet beperkt worden rekening houdend met de bijzonder hoge kosten. Ze denken vb. aan volgende situaties: de Atlantische oceaan oversteken met een zeilboot, een skiongeval, vrijwillige verdwijning, enz.

- e) *Bepalen dat de medische kosten in het buitenland ten laste worden genomen, ook voor de ziekten die vooraf bestonden, met uitsluiting van de complicaties en van het reële gevaar van een snelle verergering die rechtstreeks met de vooraf bestaande ziekte verband houdt*

Voor dit punt verwijzen **de vertegenwoordigers van de verschillende organisaties** naar hun hogervermelde standpunten in de punten d) en e) betreffende de annulatieverzekeringen.

De vertegenwoordigers van de productie, van de distributie en van de middenstand doen opmerken dat de dekking en betaling van de medische kosten die verband houden met vooraf bestaande ziekten heel wat misbruiken met zich meebrengen. Als de betaling van medische kosten voor vooraf bestaande ziekten overwogen wordt, dienen er duidelijk limieten te worden gesteld.

Bovendien hoe moet het reële gevaar op snelle verslechtering objectief worden ingeschat?

Ze merken op dat de vergoeding voor vooraf bestaande ziekten in het buitenland « met uitzondering van de complicaties en van het reële gevaar van snelle verergering » de vraag opwerpt: wat wordt in dat geval gedekt? Als er geen complicaties zijn is er immers geen reden om te vergoeden.

- f) *Ervoor zorgen dat in geval van repatriëring van de bestuurder van het voertuig alle betrokken consumenten worden gerepatriëerd als geen enkele andere persoon het voertuig kan besturen*

De vertegenwoordigers van de consumentenorganisaties kunnen dit punt van het voorstel dat volledig aan de consumentenbelangen tegemoetkomt enkel maar bijtreden.

De vertegenwoordigers van de productie, van de distributie en van de middenstand menen dat op zijn minst buiten de betrokken personen ook het voertuig moet gedekt worden.

- g) *Clausules verbieden die voertuigen van meer dan tien jaar oud uitsluiten*

De vertegenwoordigers van de consumentenorganisaties kunnen dit punt van het voorstel enkel maar bijtreden in die zin dat het voor **hen** abnormaal is dat voertuigen van meer dan tien jaar ambtshalve worden uitgesloten, vb. bij autopech of bij repatriëring van een voertuig

ingeval van perte totale. De ouderdom van het voertuig stemt volgens **hen** niet overeen met een objectief criterium, er is niet noodzakelijk overeenstemming tussen de ouderdom en de staat van het voertuig.

De vertegenwoordigers van de productie, van de distributie en van de middenstand daarentegen menen dat de ouderdom van het voertuig een objectief criterium is. Bovendien is er een rechtstreeks verband tussen die ouderdom en het pechrisico. Op voorwaarde van een duidelijke communicatie, moet deze restrictie mogelijk blijven. De dekking in geval van diefstal en ongeval blijft voor voertuigen van meer dan tien jaar bestaan.

3. Discussie over de studie betreffende de problematiek van de annulatie in geval van reisovereenkomsten en de annulatieverzekering, uitgevoerd in 2008 door dhr. M. Jos Speybrouck

Hieronder de nota's van respectievelijk de vertegenwoordigers van de consumentenorganisaties en vertegenwoordigers van de productie, de distributie en de middenstand, in verband met deze studie

A. Nota van de vertegenwoordigers van de consumentenorganisaties

De vertegenwoordigers van de consumentenorganisaties hebben vragen bij de bronnen van bepaalde cijfers opgegeven in de nota van de vertegenwoordigers van de productie, van de distributie en van de middenstand. Bijvoorbeeld het bedrag van de meerderheid van reiscontracten zou volgens deze vertegenwoordigers niet meer dan 625€ bedragen. Wat met de referenties betreffende dergelijke statistiek?

1. Verbod op inclusieve reisverzekeringen in pakketreiscontracten

De vertegenwoordigers van de consumentenorganisaties wijzen erop dat dit punt reeds werd besproken in het ontwerp van advies over het voorstel van resolutie betreffende de waarborging van minimumcriteria in het kader van de reisverzekering.

Ze noteren dat het voorstel vervat in de studie van Speybrouck aansluit bij het standpunt van de consumenten in het hierboven vermelde ontwerpadvies, te weten het verbod van inclusieve verzekeringen in het reiscontract.

Deze analyse verwijst enerzijds naar de rechtspraak van het Franse Cour de Cassation¹⁰ dat oordeelde, dat gezien de specificiteit van een verzekeringsproduct, de consument er heel bijzondere aandacht aan moet schenken en dat het bijgevolg enkel als facultatief mag worden voorgesteld. Anderzijds steunt ze op de richtlijn betreffende de pakketreizen, waarin duidelijk de verplichting wordt opgelegd om informatie te verstrekken in verband met het facultatieve karakter van het sluiten van een verzekeringscontract met dekking van de kosten in geval van annulatie door de consument.¹¹

Wat de eventuele vergunning voor een gezamenlijk aanbod betreft, staan **de vertegenwoordigers van de consumentenorganisaties** achter het standpunt vervat in de studie, namelijk dat een specifiek verbod altijd mogelijk is als het in verhouding is met het nagestreefde doel, in dit geval de bescherming van de consument.

¹⁰ Cour de Cassation (FR) 12/06/1995, n° 94-82984, Bul 1995, n° 212, p. 581.

¹¹ Artikel 4.1.b) van de Richtlijn 90/317/EEG van de Raad van 13 juni 1990 betreffende pakketreizen

2. Annulatie van de reiscontracten

Volgens de **vertegenwoordigers van de consumentenorganisaties** moet de wet op de reiscontracten zoals ze nu bestaat worden verbeterd op het vlak van transparantie en met het oog op een beter evenwicht tussen de partijen, wat betreft het recht van opzegging en annulatie. Ze delen hier het standpunt in de studie van Speybrouck.

Deze situatie moet voor en tijdens de uitvoering van het reiscontract worden beoordeeld, zowel vanuit het oogpunt van de reisorganisator als van de reiziger.

VOOR DE UITVOERING VAN HET CONTRACT

In artikel 13 van de huidige wet wordt bepaald dat indien een van de essentiële elementen van het contract niet kan worden uitgevoerd, de reiziger daarvan zo spoedig mogelijk op de hoogte moet worden gesteld. Deze informatie is gekoppeld aan de mogelijkheid voor de reiziger om het contract zonder onkosten op te zeggen of de oplossingen tot wijziging voorgesteld door de reisorganisator te aanvaarden, aan de hand van een nieuw contract of een aanhangsel bij het contract.

In de studie wordt nochtans vastgesteld dat de wet op sommige punten zeer zwijgzaam blijft :

- *Vergoeding van de reiziger*

De wet zegt immers niets over de mogelijkheid van de reiziger om een vergoeding te vragen als hij de voorgestelde wijzigingen niet accepteert. De studie stelt dus voor om dit wetsartikel aan te vullen met een paragraaf luidend als volgt :

"Indien de reiziger de wijziging niet aanvaardt, kan hij, desgevallend, een vergoeding eisen"

Voor meer zekerheid voorziet de studie eveneens om aan dit artikel toe te voegen dat in geval van opzegging door de reiziger, de terugbetaling van de reeds gestorte bedragen binnen de 30 dagen moet plaatsvinden.

De vertegenwoordigers van de consumentenorganisaties sluiten zich bij dit voorstel aan, overeenkomstig het gemeenrecht inzake overeenkomsten.

- *Overmacht*

De huidige wet geeft absoluut geen uitsluitsel over de gevolgen van een geval van overmacht dat plaatsvindt voor de uitvoering van het contract door de reiziger.

De studie vervolledigt dus de wet door duidelijk te stellen dat in geval van overmacht hetzelfde stelsel van toepassing is als voorzien in artikel 13.

Ter ondersteuning van deze analyse wordt in de studie gesteld dat ze in overeenkomst is met het vergelijkend recht (Frankrijk, Duitsland, Nederland) en met artikel 16 van de huidige wet, waarin gepreciseerd wordt dat de reiziger vergoeding dient te betalen indien de annulatie te wijten is aan een aan hem toe te schrijven oorzaak. Bijgevolg en a contrario, volgt daaruit dat geen enkele vergoeding mag worden geëist van de reiziger, als de oorzaak niet aan hem is toe te schrijven, dus in geval van overmacht.

Bovendien bevat de wet op de handelspraktijken een lijst van onrechtmatige bedingen, in artikel 32, waaronder het beding, onder punt 10°, dat ertoe strekt, “*zelfs bij overmacht, de consument niet toe te staan de overeenkomst te ontbinden dan tegen betaling van een schadevergoeding*”.

Om deze overmacht zoveel mogelijk te objectiveren, verwijst de studie ons naar de negatieve reisadviezen uitgebracht door Buitenlandse Zaken of door andere lidstaten van de E.E.R., als doorslaggevende beoordelingsfactoren voor elk vertrek binnen 30 dagen.

Het is evident dat de reiziger in dergelijk geval geen schadevergoeding kan vragen, noch de organisator.

De vertegenwoordigers van de consumentenorganisaties sluiten zich bij dit voorstel aan, conform de wet op de reiscontracten, het gemeenrecht inzake overeenkomsten en de wet betreffende de handelspraktijken. **Ze** wensen er evenwel op te wijzen, dat de overmacht, voor de consument, niet beperkt mag blijven tot het advies uitgebracht door de FOD Buitenlandse Zaken, en in overeenstemming moet blijven met het gemene recht.

Deze vertegenwoordigers stellen eveneens vragen bij het nut van een definitie van overmacht, in de tekst van de wet, om juridische zekerheid voor de consument te waarborgen.

TIJDENS DE UITVOERING VAN HET REISCONTRACT

In artikel 15 van de bestaande wet wordt bepaald dat de organisator alle mogelijke maatregelen moet nemen om hulp en bijstand te verlenen aan de reiziger die problemen ondervindt bij de uitvoering van het contract en dat hij ertoe gehouden is de reiziger schadeloos te stellen ten belope van de voorgenomen en de niet-uitgevoerde diensten. Indien dergelijke regeling onmogelijk blijkt of indien de reiziger ze om billijke redenen weigert te aanvaarden, moet de organisator de reiziger bovendien een vervoermiddel ter beschikking stellen dat hem terugbrengt naar de plaats van vertrek.

Op sommige punten is de wet echter niet duidelijk:

- *Overmacht*

Ook hier ontbreekt het de huidige wet aan duidelijkheid in de situaties van overmacht.

Moet de organisator de niet-uitgevoerde prestaties terugbetalen en in dergelijk geval de reiziger schadeloos stellen ?

Volgens de gebruikelijke doctrine voor overmacht, mag geen enkele vergoeding worden gevorderd, maar de studie preciseert dat er altijd terugbetaling is van de niet-uitgevoerde prestaties, als het door de organisator voorgestelde alternatief geen gelijkwaardig initiatief is. Bijgevolg moet artikel 15 worden gelezen als zijnde van toepassing, ook in geval van overmacht.

Deze oplossing werd overigens door de Geschillencommissie Reizen in verscheidene beslissingen naar voor geschoven.

Volgens **de vertegenwoordigers van de consumentenorganisaties** ligt dergelijke terugbetaling van niet-uitgevoerde prestaties, zelfs in geval van overmacht, in de lijn van de verplichting voor de reiziger om, desgevallend, op proportionele en redelijke wijze, de kosten terug te betalen die door de organisator werden gemaakt bij het bijstaan en helpen van de reiziger. Volgens **hen** is dit een optie die borg staat voor een goed evenwicht tussen de partijen. De wet zou dus moeten worden aangepast in die zin, en in overeenstemming met de rechtspraak van de Geschillencommissie Reizen.

- *Repatriëring*

De studie voegt aan de inhoud van artikel 15 toe dat de repatriëring zonder kosten moet plaatsvinden. De organisator kan van de reiziger, desgevallend en op proportionele en redelijke wijze, enkel de terugbetaling vragen van de hulp- en bijstandskosten in een situatie van overmacht.

De kosten voor de repatriëring mogen niet aan de consument worden aangerekend wanneer de voorgestelde oplossingen onmogelijk te realiseren zijn of wanneer hij die om geldige redenen weigert.

De studie preciseert dat deze interpretatie in dezelfde lijn ligt als de richtlijn betreffende pakketreizen, waarin specifiek wordt gesteld dat de repatriëring zonder extra kosten dient te gebeuren.

De vertegenwoordigers van de consumentenorganisaties menen dat de voorstellen in de goede richting gaan omdat ze de wet verduidelijken en vereenvoudigen, maar toch een evenwicht tussen de partijen garanderen. Inderdaad : de reiziger zal eventueel in geval van overmacht de kosten voor bijstand en hulp op proportionele en redelijke wijze moeten dragen, met uitsluiting van de repatriëringskosten, de organisator, van zijn kant, zal gehouden zijn de niet-uitgevoerde prestaties te vergoeden.

Toch wijzen **deze vertegenwoordigers** op de onzekerheid en het subjectieve karakter van de formulering " *om geldige redenen*", begrip dat moet worden uitgeklaard met het oog op meer rechtszekerheid.

- *Opzeggingsbeding (o.a. in geval van overmacht)*

De huidige wet voorziet weliswaar in een automatische schadeloosstelling van de organisator wanneer de reiziger gebruik maakt van zijn opzegrecht, maar voorziet, daarentegen, enkel dergelijke mogelijkheid voor de reiziger in de omgekeerde zin.

Met het oog op wederkerigheid en evenwicht, onderstreept de Speybrouck-studie dan ook deze incoherentie, en tracht ze dit verhelpen door de reiziger uitdrukkelijk hetzelfde recht toe te kennen dan de organisator.

De vertegenwoordigers van de consumentenorganisaties zijn het uiteraard eens met dit voorstel, dat opnieuw naar meer evenwicht tussen de partijen neigt. Volgens **hen** zijn deze voorstellen in harmonie met de principes van proportionaliteit en equivalentie. Ze verwijzen hier naar de recente rechtspraak van 10 maart 2010¹².

De studie buigt zich eveneens over de notie "toerekenbaarheid". Ze verduidelijkt dat dit begrip moet worden begrepen als een verhouding van feiten en niet van fouten. Bijvoorbeeld :

¹² Voorzitter van de rechtbank van koophandel Namen, 10/03/2010, niet gepubliceerd

de ziekte en het ongeval zijn toe te rekenen aan de reiziger, onafhankelijk van het feit dat hij er verantwoordelijk voor is of niet.

De vertegenwoordigers van de consumentenorganisaties wensen te onderstrepen dat dergelijke interpretatie van het begrip toerekenbaarheid in tegenspraak is met het begrip overmacht in het gemene recht, en aldus de mogelijkheid voor de consument om zich daarop te beroepen teniet doet. De overmacht zou dus, in het kader van de reiscontracten, beperkt zijn tot de adviezen van de FOD Buitenlandse Zaken. Volgens **hen** is dergelijke interpretatie onaanvaardbaar voor de consument, omdat daardoor zijn mogelijkheid om in geval van overmacht te annuleren nagenoeg verdwijnt.

B. Nota van de vertegenwoordigers van de consumentenorganisaties

1. VERBOD OP INCLUSIEVE REISVERZEKERINGEN IN REISCONTRACT

De vertegenwoordigers van de productie, van de distributie en van de middenstand verwijzen naar het advies betreffende het voorstel van resolutie betreffende de waarborging van minimumcriteria in het kader van de reisverzekering (zie supra, punt 2).

De vertegenwoordigers van de productie, van de distributie en van de middenstand benadrukken dat er geen sprake is van “een probleem”. Het klachtenpercentage is verwaarloosbaar en het klopt niet dat deze polissen geen voldoening geven aan de doorsnee consument. Integendeel, de praktijk laat toe om tegen zeer voordelige premie ruim 90% van de schadegevallen te dekken. De consument kan mits bijbetaling van een premie een uitgebreidere dekking te bekomen.

De sector wijst erop dat het afschaffen van de inbegrepen annuleringsverzekering de problemen zal doen toenemen omdat heel wat klanten niet bereid zijn om de premie van een facultatieve verzekering te betalen. Deze categorie, die vandaag toch een belangrijke mate van bescherming geniet, dreigt uit de boot te vallen.

Het kwaliteitsnadeel, concurrentievervalsing en systematische onderverzekering worden niet bewezen geacht. Zoals aangetoond werd (zie voorbeeld titel in bijlage) dekken de inbegrepen polissen in quasi alle gevallen 100% van de kosten. Indien de maximale annuleringskosten minder bedragen dan de volledige reissom (vb een plafond van 625 EUR) is het niet noodzakelijk een dekking ten belope van de reissom te eisen. Wanneer de reissom zelden of nooit de 625 EUR overstijgt is het evenmin noodzakelijk een onredelijk hoog bedrag te voorzien. Zoals blijkt uit het voorbeeld kan de klant voor de som die het plafond overschrijdt een extra verzekering afsluiten. Aantijgingen betreffende systematische onderverzekering, zijn onterecht en misleidend voor de consument.

De vertegenwoordigers van de productie, van de distributie en van de middenstand erkennen dat de reisverzekering geen significante toeristische dienst uitmaakt, een dienst die bijdraagt tot de constitutie van een pakket. Het tegendeel zou immers impliceren dat elke vlucht of logies met verzekering een pakketreis zou uitmaken. Deze kwalificatie impliceert ons inziens geen verbod op gezamenlijke aanbiedingen.

De vertegenwoordigers van de productie, van de distributie en van de middenstand wijzen er op dat reis en verzekering ook door de Europese wetgever als complementair worden beschouwd. In de Richtlijn 2002/90 (EG) betreffende de verzekeringsbemiddeling worden reisbureaus expliciet uitgesloten uit het toepassingsgebied, voor zover de

verzekeringen complementair worden aangeboden bij de reis. **Deze vertegenwoordigers** verwijzen nadrukkelijk naar de Belgische rechtspraak¹³ die deze gezamenlijke aanbiedingen in het verleden reeds geoorloofd achtte, alsook het recente arrest van het Hof van Justitie¹⁴ die het Belgisch verbod op gezamenlijke aanbiedingen strijdig acht met het Europees recht. Daar de benadeling van de doorsnee consument niet bewezen is wordt een algemeen verbod disproportioneel geacht. **De vertegenwoordigers van de productie, van de distributie en van de middenstand** benadrukken dat de Franse Cassatierechtspraak (1995) inmiddels overruled werd door Europese Rechtspraak.

De vertegenwoordigers van de productie, van de distributie en van de middenstand merken tenslotte op dat tijdens de vergaderingen zowel vertegenwoordigers van reisorganisatoren, reisbemiddelaars en verzekeraars een positieve evaluatie maken van het huidige systeem.

2. OPZEGRECHT ZONDER OPZEGVERGOEDING

2A Opzegregeling bij overmacht voor afreis

De vertegenwoordigers van de productie, van de distributie en van de middenstand kunnen niet akkoord gaan met de voorgestelde aanpassing van artikel 13 daar deze geen verduidelijking biedt en integendeel een onevenredig nadeel dreigt te berokkenen aan de reisorganisatoren.

In het voorstel wordt de laatste zin van artikel 13 geschrapt en vervangen door volgende passage:

~~“Zo de reiziger de wijziging niet aanvaardt, mag hij de toepassing vragen van artikel 14.~~

§2. Zo de reiziger de wijziging niet aanvaardt, kan hij, in voorkomend geval, aanspraak maken op een schadeloosstelling.

§3. De regeling zoals voorzien in § 1 is eveneens van toepassing indien zich, vóór de aanvang van de reis, een situatie van overmacht aanbiedt of aankondigt die de uitvoering van de reis onmogelijk maakt of dreigt onmogelijk te maken. Het negatieve reisadvies van de Belgische overheid of van een lidstaat van de E.E.R. is hierbij een bepalende factor en dit voor alle reizen met vertrek binnen de dertig dagen.”

Aanspraak op schadeloosstelling:

Zoals blijkt uit de voorbereidende werken¹⁵ kan de reisorganisator het contract niet willekeurig aanpassen. Een aanpassing is enkel gerechtvaardigd wanneer bij buitengewone omstandigheden kan inroepen. De toekenning van een schadevergoeding kan bijgevolg, zoals de richtlijn stelt, enkel waar passend en dus niet forfaitair bepaald worden:

¹³ Voorzitter Kh. Brugge, 5 juni 2003, Corr Mechelen, 19 mei 2004.

¹⁴ Hof van Justitie, 23 april 2009 (C-261/07 en C-299/07)

¹⁵ Toelichting 488-1 (B.Z. 1991-1992) p 9,11

“ De reisorganisator moet buitengewone omstandigheden kunnen invoeren, die hij bij het sluiten van het contract niet kon voorzien, en die hem als het ware dwingen de overeenkomst te wijzigen.”

- “Verder kan de reiziger in die gevallen eveneens aanspraak maken op een schadevergoeding. De richtlijn bepaalt dat dit slechts kan gebeuren “waar passend” zodat elk geval individueel beoordeeld zal moeten worden om misbruiken te voorkomen”.

De vertegenwoordigers van de productie, van de distributie en van de middenstand kunnen zich niet aansluiten bij de voorgestelde wijziging daar deze het beoogde doel, verduidelijking niet realiseert. Bij overmacht en niet toerekenbare omstandigheden is het niet logisch dat de reisorganisator naast de terugbetaling van de reissom een schadevergoeding moet betalen. De terugbetaling van de reissom impliceert in vele gevallen al een belangrijk economisch verlies.

Voorbeeld ter verduidelijking: een reisorganisator wordt verplicht de rondreis aan te passen en de klant ev. kosteloos annulering toe te staan omdat één van de hoogtepunten van de Perureis niet uitgevoerd kan worden (door noodweer en modderstromen is Machu Picchu niet bereikbaar) De terugbetaling van de hele reissom betekent reeds een erg zware kost. (Vluchten, hotels etc moeten worden betaald aan leveranciers daar deze perfect uitgevoerd kunnen worden)

In subsidiaire orde dient de tekst als volgt aangepast te worden:

§2. Zo de reiziger de wijziging niet aanvaardt, kan hij, waar passend en onverminderd de bepalingen van art. 14 , §2 a en b, aanspraak maken op een schadeloosstelling.

Overmacht en overmachtdreiging - negatief reisadvies van de Belgische overheid of van een lidstaat van de E.E.R

In het voorstel van Mr. Speybrouck wordt niet enkel bij overmacht, doch ook bij overmachtdreiging een kosteloos annuleringsrecht voorzien. Een negatief reisadvies van de Belgische overheid of een lidstaat van de E.E.R zou een bepalende factor zijn, en dit voor alle reizen met vertrek binnen de dertig dagen.

De vertegenwoordigers van de productie, van de distributie en van de middenstand vrezen dat het voorstel in de praktijk niet werkbaar zal zijn:

- De FOD Buitenlandse zaken wenst geen juridische gevolgen te verbinden aan haar reisadviezen (zie disclaimer op www.diplomatie.be) Voor landen binnen de E.E.R worden in de praktijk geen negatieve reisadviezen geformuleerd. De voorgestelde oplossing is dus verre van sluitend.
- De reisadviezen van een land van de E.E.R kunnen enkel bestemd zijn voor de onderdanen van het desbetreffende land. De verwijzing naar een lidstaat van de E.E.R kan dus enkel betrekking hebben op reizen van onderdanen van die lidstaten, voor Belgen dient het Belgische advies te gelden. Adviezen in andere landen kunnen immers afwijken omdat voor onderdanen van deze landen een hoger risico vormen geacht vanwege een politiek conflict.
- Het opleggen van een termijn van dertig dagen is niet aanvaardbaar zolang niet duidelijk is dat de uitvoering van de reis effectief in het gedrang is. Een reisadvies kan eventueel geldig zijn voor een zeer korte periode (vb mogelijke rellen nav verkiezingen, betoging, risico op bosbranden, orkanen, natuurgeweld). Eens de dreiging wegvalt is er geen reden om kosteloze annulering toe te staan.

- Overmachtsdreiging is geen objectief criterium. Er bestaat geen zekerheid dat het contract niet uitgevoerd kan worden.
- De sector neemt vandaag reeds zijn verantwoordelijkheid. Bij negatief reisadvies wordt ook onder de huidige wetgeving reeds een kosteloos annuleringsrecht toegekend.

Besluit: volgens **deze vertegenwoordigers** is het onder de gegeven omstandigheden niet aangewezen om de wet aan te passen. De huidige regeling werkt naar behoren en de reisorganisator blijft zoals de richtlijn het ook voorziet het best geplaatst is om het initiatief tot wijziging/annulering van de reis te nemen.

Met betrekking de inroeping van overmacht door de reiziger en de verwijzing naar artikel 32,10° inzake de onrechtmatige bedingen wordt verwezen naar de bepalingen van artikel 1147 ev. B.W. Deze artikelen bepalen dat een schuldenaar die door, vreemde oorzaak, overmacht of toeval verhinderd is zijn verbintenis na te komen geen schadevergoeding verschuldigd is.

Wanneer de verbintenis evenwel bestaat in de betaling van een geldsom, kan de uitvoering van de verbintenis niet door overmacht teniet gaan (Cass., 13 maart 1947, Pas. 1947, I, 108).

2B. Duidelijke opzegregeling bij overmacht tijdens de reis

Voor **de vertegenwoordigers van de productie, van de distributie en van de middenstand** is het duidelijk dat artikel 15 RCW ook van toepassing is bij overmacht.

De vertegenwoordigers van de productie, van de distributie en van de middenstand hebben er geen bezwaar tegen voorgestelde verduidelijking, met name dat het ter beschikking stellen van een gelijkwaardig vervoermiddel kosteloos dient te gebeuren. In casu wordt voorgesteld om de bewoordingen van de richtlijn te gebruiken en “zonder kosten” te vervangen door “zonder extra kosten”.

De vertegenwoordigers van de productie, van de distributie en van de middenstand kunnen niet akkoord gaan met andere wijzigingen.

Er bestaat volgens **deze vertegenwoordigers** geen contradictie tussen artikel 15 en 18 RCW wat het recht op schadeloosstelling betreft.

Krachtens artikel 17 is de reisorganisator aansprakelijk voor de goede uitvoering van de reis. In de rechtsleer (zie oa doctoraat R. Strubbe) en rechtspraak (zie nota Speybrouck) bestaat er en grote eensgezindheid over het feit dat niet geleverde prestaties steeds moeten worden terugbetaald. Artikel 18 daarentegen handelt over bijkomende schadevergoeding, schade die betrekking heeft op andere elementen dan de terugbetaling van de niet geleverde prestaties.

Dit onderscheid komt ook duidelijk tot uiting in aanhef van de richtlijn pakketreizen¹⁶

“Overwegende dat de organisator en/of de doorverkoper die partij zijn bij de overeenkomst, tegenover de consument aansprakelijk moeten zijn voor de goede uitvoering van de uit deze overeenkomst voortvloeiende verplichtingen; dat de organisator en/of de doorverkoper daarenboven aansprakelijk moeten zijn voor de schade die de consument ingevolge het niet of slecht uitvoeren van de overeenkomst ondervindt, tenzij de vastgestelde tekortkomingen in de uitvoering van de overeenkomst niet aan hen zijn toe te schrijven, noch aan andere verstrekkers van diensten;”

¹⁶ Richtlijn 90/314/EEG van de Raad van 13 juni 1990 betreffende pakketreizen, met inbegrip van vakantiepakketten en rondreispakketten

Het voorstel gaat ook veel verder door de consument naast kosteloze repatriëring en terugbetaling van niet genoten prestaties, ook een recht op terugbetaling van niet genoten reisdagen toe te kennen. Indien de tekortkomingen toe te schrijven zijn aan de gevallen beschreven in artikel 18 RCW (fout van de reiziger, een derde, overmacht) is het onbillijk om de reisorganisator naast de terugbetaling van niet genoten prestaties ook nog verdere compensatie op te leggen. De terugbetaling van niet genoten prestaties zal in vele gevallen reeds een kost zijn die de reisorganisator niet kan recupereren bij zijn leveranciers. Ook de normale winstmarge gaat in dat geval verloren.

3. OPZEGRECHT MET OPZEGVERGOEDING: DUIDELIJKHEID OVER DE OPEISBAARHEID VAN DE OPZEGVERGOEDINGEN

In het voorstel van Mr. Speybroeck wordt aan artikel 14 een derde paragraaf toegevoegd.

§ 3 Indien de reisorganisator voor aanvang van de reis zelf het contract verbreekt wegens een andere reden dan deze vermeld in § 2 a en b, kan de reiziger aanspraak maken op een gelijkwaardige vergoeding als deze die de reisorganisator voor zich bedongen heeft in geval van verbreking door de reiziger.

De vertegenwoordigers van de productie, van de distributie en van de middenstand menen dat deze toevoeging een onevenredig nadeel berokkent aan de sector.

Zoals hoger al aangegeven werd, blijkt uit de voorbereidende werken¹⁷ dat de reisorganisator het contract niet willekeurig mag aanpassen. Een aanpassing is enkel gerechtvaardigd wanneer bij buitengewone omstandigheden kan inroepen. Bij willekeur kan de klant vandaag reeds aanspraak maken op een schadevergoeding. Wanneer de reisorganisator zich op basis van artikel 18§2 RCW kan beroepen op niet-aansprakelijkheid, is schadevergoeding onbillijk. De toekenning van een extra schadevergoeding voor de klant kan bijgevolg, zoals de richtlijn stelt, enkel waar passend en dus niet forfaitair bepaald worden:

“ De reisorganisator moet buitengewone omstandigheden kunnen inroepen, die hij bij het sluiten van het contract niet kon voorzien, en die hem als het ware dwingen de overeenkomst te wijzigen.”

- “Verder kan de reiziger in die gevallen eveneens aanspraak maken op een schadevergoeding. De richtlijn bepaalt dat dit slechts kan gebeuren “waar passend” zodat elk geval individueel beoordeeld zal moeten worden om misbruiken te voorkomen”.

Een forfaitaire vergoeding is in vele opzichten onbillijk. Vooreerst staat niet vast dat de klant wiens contract verbroken wordt effectief schade zal lijden. De reissom is immers gerestitueerd. Het is mogelijk dat hij een andere reis tegen een voordeligere prijs zal kunnen boeken.

Omgekeerd zal de reisorganisator wanneer hijzelf gedwongen wordt om te annuleren of wanneer de klant annuleert in elk geval schade lijden. De annulering impliceert minstens het verlies van de marge die hij heeft op de reis. Bovendien zijn er ook annuleringskosten verschuldigd aan de leveranciers (hotelier, accommodatieverstrekker.....)

¹⁷ Toelichting 488-1 (B.Z. 1991-1992) p 9,11

Ten slotte dienst opgemerkt te worden dat de richtlijn zelf geen mogelijkheid voorziet om het contract te annuleren. De consument krijgt op basis van de richtlijn enkel het recht om het contract te ontbinden indien een belangrijke wijziging plaatsvindt aan de inhoud van het contract. In de richtlijn is in andere gevallen enkel sprake van overdracht van de boeking:

Artikel 4, 3. Indien de consument niet kan deelnemen aan het pakket, kan hij, na de organisator of de doorverkoper tijdig vóór het vertrek op de hoogte te hebben gebracht, zijn boeking overdragen aan een persoon die aan alle aan het pakket verbonden voorwaarden voldoet. De persoon die het pakket overdraagt en de cessionaris zijn hoofdelijk aansprakelijk tegenover de organisator of de doorverkoper die partij is bij de overeenkomst, voor de betaling van het nog verschuldigde gedeelte van de prijs en de eventuele extra kosten als gevolg van deze overdracht.

Met betrekking tot de verduidelijking van de toerekenbaarheid in hoofde van de reiziger blijven de vertegenwoordigers van middenstand en KMO voorstander van het behoud van de huidige situatie. Indien een fout toerekenbaar is aan de reisorganisator en een essentieel bestanddeel van het contract gewijzigd wordt, kan de klant kosteloos annuleren.

Wat overmacht betreft in hoofde van de reiziger kunnen **de vertegenwoordigers van de productie, van de distributie en van de middenstand** niet akkoord gegaan worden met de nota van de consumenten. **Deze vertegenwoordigers** verwijzen naar de Belgische Cassatierechtspraak in verband met het betalen van een geldsom (zie hoger). In principe kan de consument zich niet beroepen op overmacht. Indien de reis door overmacht aangetast wordt garandeert de wetgeving vandaag reeds de volledige terugbetaling van de reissom. Het risico van overmacht rust dus op de schouders van de reisorganisator.

Algemeen Besluit:

De vertegenwoordigers van de productie, van de distributie en van de middenstand geven een negatief advies betreffende de voorgestelde wijzigingen.

Ze betwisten het bestaan van fundamentele problemen die het aangewezen maken de wetgeving vandaag reeds aan te passen en verwijzen naar de op til zijnde herziening van de richtlijn pakketreizen. Het is aangewezen deze herziening af te wachten teneinde opeenvolgende wetswijzigingen te vermijden. De consument geniet vandaag reeds van een hoog beschermingsniveau, op vele vlakken ook hoger dan voorzien door de Europese richtlijn. De voorgestelde wijzigingen ter bescherming van de consument creëren een onevenredig nadeel voor de sector en houden geen rekening met de internationale context waarin de sector moet concurreren.

De aanpassingen lijken tenslotte ook moeilijk te verzoenen met enkele van de doelstellingen van de richtlijn: het creëren van een gemeenschappelijke markt via harmonisering van wetgeving.

“Overwegende dat de wetgevingen van de Lid-Staten inzake pakketreizen, met inbegrip van vakantiepakketten en rondreispakketten, talrijke dispariteiten vertonen en dat de nationale praktijken op dit gebied aanzienlijk verschillen met als gevolg dat het vrij verrichten van diensten op het gebied van pakketreizen wordt belemmerd en er distorsies ontstaan in de mededinging tussen in verschillende Lid-Staten gevestigde exploitanten;”

“Overwegende dat de vaststelling van gemeenschappelijke regels inzake pakketreizen zal bijdragen tot het opheffen van deze belemmeringen en aldus tot de verwezenlijking van een gemeenschappelijke markt op het gebied van de dienstverlening, hetgeen de in een Lid-Staat gevestigde exploitanten in staat zal stellen diensten te verlenen in andere Lid-Staten en het de consumenten van de Gemeenschap mogelijk zal maken in alle Lid-Staten pakketten te kopen tegen vergelijkbare voorwaarden;”

LEDEN EN WAARNEMERS AANWEZIG
OP DE PLENAIRE VERGADERING
VAN DE
RAAD VOOR HET VERBRUIK VAN 29 APRIL 2010
VOORGEZETEN DOOR DE HEER ROBERT GEURTS

1) Leden die de organisaties van de consumenten vertegenwoordigen:

Effectieve :	Mevrouw DE ROECK-ISEBAERT (Gezinsbond)
	De heer DUCART (Test-Aankoop)
	Mevrouw JONCKHEERE (ACLVB)
Plaatsvervangend :	De heer DE BIE (Test-Aankoop)
	De heer QUINTARD (ABVV)

2) Leden die de organisaties van de productie vertegenwoordigen:

Effectieve :	De heer GHEUR (VBO)
	De heer VAN BULCK (Febelfin)
	De heer van OLDENEEL (Assuralia)
	De heer WALSCHOT (Agoria)

3) Leden die de organisaties van de distributie vertegenwoordigen:

Effectieve :	De heer de LAMINNE de BEX (Fedis)
	Mevrouw PINT (Fedis)

4) Leden die de organisaties van de middenstand vertegenwoordigen:

Effectief :	De heer VERHAMME M. (UNIZO)
-------------	-----------------------------

Waarnemers :

De heer BOIKETÉ Ch. (OIVO)
De heer STORME (ABVV)
Mevrouw Van den BROECK (Test-Aankoop)
De heer VANDERCAMMEN (OIVO)