

COMMISSION DE L'ÉCONOMIE,
DE LA PROTECTION DES
CONSOUMMATEURS ET DE
L'AGENDA NUMÉRIQUE

COMMISSIE VOOR ECONOMIE,
CONSUMENTENBESCHERMING
EN DIGITALE AGENDA

du

van

MERCREDI 25 SEPTEMBRE 2019

WOENSDAG 25 SEPTEMBER 2019

Matin

Voormiddag

De openbare commissievergadering wordt geopend om 10.23 uur en voorgezeten door de heer Stefaan Van Hecke.

La réunion publique de commission est ouverte à 10 h 23 et présidée par M. Stefaan Van Hecke.

[01] Actualiteitsdebat over het faillissement van Thomas Cook en toegevoegde vragen van

- Anneleen Van Bossuyt aan Wouter Beke (Werk, Economie en Consumenten) over "Thomas Cook" (55000567C)
- Leen Dierick aan Wouter Beke (Werk, Economie en Consumenten) over "Het faillissement van Thomas Cook Group plc en de gevolgen voor de reizigers" (55000571C)
- Melissa Depraetere aan Wouter Beke (Werk, Economie en Consumenten) over "Thomas Cook België" (55000580C)
- Gilles Vanden Burre aan Wouter Beke (Werk, Economie en Consumenten) over "De financiële moeilijkheden van Thomas Cook" (55000586C)
- Reccino Van Lommel aan Wouter Beke (Werk, Economie en Consumenten) over "Het faillissement van Thomas Cook" (55000590C)
- Maria Vindevoghel aan Wouter Beke (Werk, Economie en Consumenten) over "Het faillissement van Thomas Cook en de maatregelen ter bescherming van de reizigers" (55000594C)
- Marc Goblet aan Wouter Beke (Werk, Economie en Consumenten) over "Thomas Cook" (55000603C)
- Patrick Prévot aan Wouter Beke (Werk, Economie en Consumenten) over "Thomas Cook" (55000604C)

[01] Débat d'actualité sur la faillite de Thomas Cook et questions jointes de

- Anneleen Van Bossuyt à Wouter Beke (Emploi, Economie et Consommateurs) sur "Thomas Cook" (55000567C)
- Leen Dierick à Wouter Beke (Emploi, Economie et Consommateurs) sur "La faillite de Thomas Cook Group plc et ses conséquences pour les voyageurs" (55000571C)
- Melissa Depraetere à Wouter Beke (Emploi, Economie et Consommateurs) sur "Thomas Cook Belgique" (55000580C)
- Gilles Vanden Burre à Wouter Beke (Emploi, Economie et Consommateurs) sur "Les difficultés financières de Thomas Cook" (55000586C)
- Reccino Van Lommel à Wouter Beke (Emploi, Economie et Consommateurs) sur "La faillite de Thomas Cook" (55000590C)
- Maria Vindevoghel à Wouter Beke (Emploi, Economie et Consommateurs) sur "La faillite de Thomas Cook et les mesures de protection des voyageurs" (55000594C)
- Marc Goblet à Wouter Beke (Emploi, Economie et Consommateurs) sur "Thomas Cook" (55000603C)
- Patrick Prévot à Wouter Beke (Emploi, Economie et Consommateurs) sur "Thomas Cook" (55000604C)

De **voorzitter**: Mijnheer de minister, ik heet u welkom en dank u dat u zich beschikbaar stelt vandaag, ook al verwachten wij dat natuurlijk van een minister.

Een aantal collega's heeft actuele vragen over de stand van zaken, waarover wij snel met u van gedachten willen wisselen. De vragen worden in volgorde van indiening gesteld. Daarna kunnen andere collega's ook het woord vragen. Vervolgens kan de minister op alle vragen antwoorden. Voor de vraag geldt de reglementaire spreektijd van twee minuten.

01.01 Maria Vindevoghel (PVDA-PTB): Mijnheer de voorzitter, wij hebben een mail gestuurd met het voorstel om – aangezien de minister ook bevoegd is voor Werk – het debat open te trekken naar de hele problematiek van de werknemers bij Thomas Cook.

We hebben het vandaag over de consumenten, die ook zeer belangrijk zijn, maar we kunnen van de gelegenheid ook gebruikmaken om minister Beke als minister van Werk te vragen naar de onzekerheid voor de meer dan 600 werknemers bij Thomas Cook.

De **voorzitter**: Ik heb uw mail ontvangen, mevrouw, maar het was gisteren voor de diensten te laat om nog een gezamenlijke commissievergadering te organiseren.

Er zijn veel vragen. De sociale aspecten zullen ook aan bod komen. Het is aan de minister om te oordelen of hij daarop de antwoorden zal geven. Hij knikt. Dat zal dus wel gebeuren.

Als daarover specifieke vragen zijn, neem ik aan dat daarover in geval van nieuwe ontwikkelingen morgen in de plenaire vergadering ook vragen kunnen worden gesteld.

De commissie voor Sociale Zaken zal wellicht ook niet graag zien dat het hele sociale debat in onze commissie wordt gevoerd. We moeten zorgen voor het evenwicht.

Het staat u evenwel vrij om de vragen te stellen die u wenst te stellen. In eerste instantie zijn we hier echter wel met economie en consumentenbescherming bezig. Dat zult u wel begrijpen.

01.02 Gilles Vanden Burre (Ecolo-Groen): Monsieur le président, je comprends qu'il soit compliqué de rassembler les deux commissions dans un délai aussi bref. Je crois que, vu ses compétences, le ministre pourra également nous dire un mot au sujet des emplois qui sont en jeu. Je poserai cette question importante au vu du contexte actuel. Monsieur le président, vous avez dit que nous pourrions poser des questions et je vous en remercie. C'est nécessaire au vu de la situation. Il ne faut pas créer de précédent mais ne pas agir de la sorte aurait été un manque de responsabilité de notre part.

De **voorzitter**: Het ligt niet in mijn aard om zeer streng te zijn of schoonmoeder te spelen. We beginnen met de vragen, in de volgorde waarin die ingediend zijn. Mevrouw Van Bossuyt heeft als eerste het woord.

01.03 Anneleen Van Bossuyt (N-VA): Mijnheer de minister, gisteren raakte druppelsgewijs bekend dat de Britse touroperator Thomas Cook de boeken neerlegt. In België is dat voorlopig nog niet het geval, maar ook daarover bestaat er nog veel onduidelijkheid. De continentale poot van het bedrijf, bij ons vooral bekend onder de naam Neckermann, stelt dat het zijn activiteiten nog niet heeft stopgezet. Dat hebben wij kunnen vernemen na de ondernemingsraad die gisteren in Zwijnaarde heeft plaatsgevonden. Het bedrijf zal echter geen nieuwe klanten meer aannemen.

Vandaag zien we heel goed het nut van het Garantiefonds Reizen. Het Garantiefonds heeft wel het faillissement van Thomas Cook vastgesteld. Dat lezen we toch op zijn website, maar het is dus niet helemaal duidelijk. Eerder had de Nederlandse tegenhanger van het Garantiefonds, de SGR, hetzelfde gedaan voor de Nederlandse tak van Thomas Cook.

Wettelijk gezien is een reisoperator verzekerd tegen de gevolgen van een faillissement. In België gebeurt dat via het Garantiefonds Reizen, dat moet garanderen dat, in het geval van een faillissement, de getroffen reizigers zo weinig mogelijk hinder ondervinden op het financiële vlak.

Er is echter nog heel veel onduidelijkheid, niet alleen voor het personeel, hoewel er voor hen gisteren een beetje meer duidelijkheid kwam, maar vooral voor de vele duizenden reizigers. Vanmorgen hoorde ik nog dat er momenteel 12.000 mensen op reis zijn met Thomas Cook. Die mensen maken zich heel veel zorgen. Wij hebben in de kranten allemaal de verhalen kunnen lezen van mensen die in badpak uit het zwembad kwamen en door het hotel onder druk gezet werden om 1.000 euro te betalen. Die mensen vragen zich af of zij wel thuis zullen raken. Mensen die nog moeten vertrekken, vragen zich af of hun reis nog kan doorgaan. Wij horen daarover heel veel verschillende berichten.

Volgens ons is het heel belangrijk dat er duidelijke en betrouwbare informatie komt voor de reizigers, die al op reis zijn of nog moeten vertrekken. Volgens mij was die informatie moeilijk te vinden.

Ik heb daarover de volgende vragen.

Ten eerste, hoeveel reizigers dreigen de dupe te worden van een mogelijk faillissement van de Belgische tak van Thomas Cook?

Ten tweede, wanneer bereikten u de eerste signalen van een mogelijk faillissement van of ernstige moeilijkheden bij Thomas Cook? Heeft de FOD Economie bij de eerste signalen acties ondernomen om te garanderen dat de reizigers van Thomas Cook in voldoende mate geïnformeerd zouden worden in het geval van een faillissement?

Ten derde, hebt u er zicht op of het Garantiefonds Reizen maatregelen heeft genomen om voorbereid te zijn op een mogelijk faillissement van Thomas Cook? Heeft het voldoende middelen om alle gedupeerden te kunnen helpen?

Ten vierde, hoe worden reizigers geholpen die gebruikmaakten van de Britse poot van het bedrijf?

Ten slotte, heel veel reizigers die op reis waren, werden ter plaatse geïnformeerd door hun reisbegeleider. Hoe verloopt het voor de reizigers die op reis zijn zonder een reisbegeleider of reisleider ter plaatse?

Ik heb gisteren zelf even gekeken op de website van de FOD Economie en het Garantiefonds. Ik moest toch een aantal keren doorklikken om daarover informatie te vinden.

01.04 Leen Dierick (CD&V): Mijnheer de minister, het zal je maar overkomen, een heel jaar hard gewerkt en gespaard hebben voor je droomreis en opeens valt die in het water. Of nog erger, je bent op je droombestemming maar geraakt er niet meer weg en wordt bovendien nog onder druk gezet door de hotelier. Het zijn schrijnende verhalen van mensen, soms van mensen die we kennen. Het gaat om jonge koppeltjes die hun huwelijksreis geschrapt zien worden. Het is allemaal heel pijnlijk. Als je droomvakantie opeens een nachtmerrie wordt door het faillissement van Thomas Cook en als daar nog slechte communicatie bijkomt, dan zijn wij allemaal boos en verontwaardigd.

Wij zijn boos over de onduidelijkheid, maar ook bang voor de situatie van de mensen die nog op een verre bestemming zijn en ook bang over de onzekerheid bij de medewerkers. Zij worden met een grote onzekerheid geconfronteerd. Ik wil bij deze respect uitdrukken voor de medewerkers die hier in België volop bezig zijn om alles te bolwerken, die in moeilijke omstandigheden werken en in grote onzekerheid verkeren. Chapeau voor die mensen. Zij zijn nog steeds constructief en positief en blijven hopen op het beste. Wij hopen samen met hen op het beste.

De situatie verandert van dag tot dag, eigenlijk van uur tot uur. Maandag was de situatie nog vrij positief, wat ook bevestigd werd op het overleg dat u met hen had. Gisteravond vernamen wij echter dat twee vennootschappen in België worden stopgezet en dat een derde vennootschap, namelijk Thomas Cook Retail Belgium, een WCO-procedure aanvraagt.

Wij kunnen hier de situatie vrij goed volgen, maar voor de toeristen in het buitenland is er ongetwijfeld heel veel onzekerheid en is het moeilijk om de situatie op de voet te volgen. Die mensen willen liefst zo snel mogelijk naar huis. Daarom had ik graag geweten of u er al zicht op hebt hoeveel Belgen nu nog in buitenland zijn en wanneer en hoe zij gerepatriëerd zullen kunnen worden.

Zij willen uiteraard ook zo snel mogelijk vergoed worden voor de schade die zij geleden hebben. Gelukkig bestaat in België het Garantiefonds. Er is beslist voorrang te geven aan het zo snel mogelijk naar huis halen van de mensen die zich in het buitenland bevinden. Ik meen dat dit een goede keuze is. Daarna zal de focus gelegd worden op het zo goed mogelijk vergoeden van de schade.

Het is belangrijk te weten of het Garantiefonds over voldoende financiële middelen beschikt. Als wij de media mogen geloven, is dat effectief het geval.

Mijnheer de minister, kunt u bevestigen dat het Garantiefonds over voldoende middelen beschikt?

Dat het voldoende financiële middelen heeft, is belangrijk, maar het moet ook over voldoende capaciteit beschikken om alles draaiende te houden. Er moeten heel wat mensen gerepatriëerd worden. Dat is de

grootste opdracht die het Garantiefonds ooit gehad heeft. Het beschikt over zeven of acht personeelsleden. Er zullen heel wat telefoontjes binnenkomen en de website zal druk worden bezocht. Die website ligt op dit moment plat, waarschijnlijk omdat te veel mensen aan het zoeken zijn.

Beschikt het Garantiefonds over voldoende mankracht om alles te bolwerken, of moet er tijdelijk extra capaciteit gezocht worden om ervoor te zorgen dat de reizigers hun geld binnen een redelijke termijn terugkrijgen?

Voor de vele medewerkers van Thomas Cook is het uiteraard bang afwachten of zij hun job kunnen behouden. Volgens de media zijn zij betaald voor september, maar de grote vraag is of zij hun job zullen kunnen behouden. Eén bedrijf doet al een beroep op de WCO-procedure.

Hoe groot schat u zelf de kans in dat er een overnemer kan worden gevonden? Hebt u daar al meer nieuws over? Wij hopen zeker en vast dat het lukt.

Tot slot, Thomas Cook is een icoon binnen de reissector. Het is een belangrijke speler. Mijn vraag is dan ook of het faillissement een impact heeft op andere spelers binnen de reissector. Wij moeten toch vermijden dat er chaos zou ontstaan en dat het vallen van één bedrijf in de reissector een domino-effect zou sorteren en een negatieve impact zou hebben op andere bedrijven.

Hoe schat u die impact in? Hoe kunnen wij vermijden dat andere bedrijven in de reissector meegesleurd worden in het faillissement of dat zij er negatieve gevolgen van ondervinden?

Het Garantiefonds is heel belangrijk, maar ik meen dat vele mensen niet weten dat zij geen bescherming krijgen van het Garantiefonds als zij zelf boeken, zonder interventie van een reisbureau. Het lijkt mij goed om daarvoor een sensibiliseringscampagne op te zetten, zodat de mensen goed weten wat de risico's zijn.

01.05 **Melissa Depraetere** (sp.a): Mijnheer de voorzitter, ik wil u danken omdat u zo snel op onze vraag bent ingegaan om de commissie samen te roepen.

Mijnheer de minister, de problemen bij Thomas Cook kwamen redelijk onverwacht. Vele betrokkenen waren verrast door het nieuws en dat zorgt automatisch voor chaos. Dat is onvermijdelijk maar het is dan wel zeer belangrijk dat er in deze snel geschakeld wordt, zeker als we spreken over een situatie die impact heeft op zo'n grote schaal. Dat blijft echter enigszins uit.

We hebben de indruk dat er nog heel veel onzekerheid is, in de eerste plaats voor de gestrande reizigers. U zei gisteren op de radio dat ze niet moesten betalen in de hotels. Ik hoor het u graag zeggen. Stelt u zich eens voor dat u daar zelf zit met uw kinderen. Men wordt urenlang gegijzeld in de lobby van een hotel, de kaart wordt geblokkeerd en men heeft geen informatie over een repatriërvlucht of terugbetaling van de kosten. Wat moet men dan doen?

Het is eigenlijk niet meer dan logisch dat er gewoon betaald wordt en dat men hoopt dat die kosten worden terugbetaald. Ik hoor dat mensen zelfs vier keer de originele prijs moesten betalen in het hotel. Er is dus wel wat werk om de consument te beschermen en dat is een taak voor u. We horen immers veel over het Garantiefonds maar dat dekt enkel de kosten van de reis.

Bestaat de mogelijkheid om het Garantiefonds uit te breiden en er de extra kosten mee in op te nemen? Zo niet, welke boodschap geven we dan aan de reizigers die daar gegijzeld worden?

Heeft het Garantiefonds, net als in Nederland, de verschillende accommodaties waar Belgen verblijven gecontacteerd om de betaling te verzekeren en zo de druk op de gestrande reizigers te verlagen?

Is er net als in Nederland een telefoonnummer waar de mensen terechtkunnen met hun vragen?

Het is de allereerste keer dat er een schadegeval is op zo'n grote schaal. Is het Garantiefonds daarop voorbereid? Zullen die betalingen snel gebeuren? Hoe lang zullen de reizigers moeten wachten op hun vergoeding?

Verder is er ook veel onzekerheid over het beleid van het bedrijf. Thomas Cook biedt de reizigers vandaag zijn excuses aan maar intussen hebben de bazen de laatste vijf jaar wel 22 miljoen euro opgestreken. U kunt

wel zeggen dat het een internationaal bedrijf is en dat wij daar weinig aan kunnen doen maar ook de Belgische voorzitter heeft in die periode bijna 2 miljoen euro gekregen.

Men kan de reiziger dan wel excuses aanbieden maar als die daar gegijzeld wordt, geen informatie krijgt en amper weet wat hij moet doen is het natuurlijk wel vreemd om te zien dat de bazen even hun privéjet instappen en de wereld rond kunnen vliegen. Wij moeten ook daarover eens degelijk discussiëren.

Het is bijvoorbeeld erg vreemd dat Thomas Cook pas achteraf de betalingen aan de hotels verzekert. De overheid zou op dat vlak regels kunnen opleggen. Op het moment waarop de reiziger in het hotel aankomt, zou het mogelijk moeten zijn dat de betaling wordt doorgestort, waardoor de consument beter is beschermd. Onze vraag luidt wat u ter zake voorziet.

De **voorzitter**: Mevrouw Depraetere, kan u afronden?

01.06 **Melissa Depraetere** (sp.a): Mijnheer de voorzitter, ik kom aan mijn laatste punt.

Er is onzekerheid voor het personeel. Mijnheer de minister, u zat maandag met het bedrijf samen. Ik veronderstel dat u op die vergadering niet enkel over de reiziger maar ook over het personeel hebt gesproken. Er zijn al 75 personeelsleden onmiddellijk ontslagen. Voor de andere 500 personeelsleden is er ook nog veel onzekerheid. De lonen worden wel uitbetaald, wat goed nieuws is.

Wat staat er in de toekomst echter te gebeuren? Met die uitbetaling is de onzekerheid immers zeker niet opgelost.

01.07 **Gilles Vanden Burre** (Ecolo-Groen): Monsieur le président, monsieur le ministre, comme chacun des collègues ici présents, j'ai suivi de près les événements depuis la déclaration de la faillite du groupe Thomas Cook au Royaume-Uni.

La situation est très compliquée notamment pour les clients, les touristes belges. Selon la presse de ce jour, il est question de 13 000 personnes. Septante à quatre-vingts pour cent d'entre elles doivent revenir en avion et sont confrontées à une situation complexe. En outre, on pense évidemment aussi aux travailleurs et aux travailleuses. En effet, on a appris que 75 personnes ont été licenciées et que, pour les autres, la situation reste très incertaine. Ce faisant, mon groupe est préoccupé tant pour les travailleurs que les voyageurs concernés. Ma question porte donc sur ces deux volets, monsieur le ministre.

Pour ce qui concerne les clients et les touristes qui sont encore en voyage, il existe le Fonds de garantie Voyages. Je souhaiterais vous interroger quant à son financement. J'ai pu voir que la base annuelle est fixée à environ 2,2 milliards d'euros et que les responsables de ce Fonds estiment que cela est suffisant. Pouvez-vous confirmer ce chiffre? Pouvez-vous également confirmer que chaque voyageur sera remboursé?

Ma deuxième question porte sur la situation sur le terrain. Ce matin, Test-Achats dénonce des pratiques de racket, des prises d'otage de touristes, de familles avec des enfants à qui on demande d'avancer des montants qui ne sont pas dus. Que faire pour ces personnes qui se trouvent à l'étranger et qui sont confrontées à une telle situation? J'ai lu qu'on leur proposait de s'adresser aux représentations diplomatiques belges, aux consulats ou aux ambassades? Leur conseillez-vous effectivement de faire cette démarche? Il est important d'être clair vu la situation difficile sur place et les pratiques tout à fait malhonnêtes qui sont utilisées.

Enfin, le Fonds de garantie est géré par une équipe de sept personnes. Pensez-vous renforcer temporairement cette équipe au regard de l'ampleur du nombre de dossiers? En effet, il est question de dizaines de milliers de dossiers à gérer.

Pour ce qui concerne le volet de l'emploi, on a appris, ce matin, la faillite de trois entités avec le licenciement de 75 personnes. Quels accompagnements pouvez-vous prévoir à ce stade? Je sais que vous avez rencontré le personnel lundi, ce qui est une très bonne chose. Qu'est-il ressorti des discussions que vous avez eues à cette occasion en termes d'emploi? Par ailleurs, quelles pistes sont-elles envisagées pour les 501 travailleurs et travailleuses qui sont en attente d'une décision en matière de réorganisation judiciaire? Est-il question d'une reprise? Est-il question d'une potentielle reconversion pour une partie du personnel? Il s'agit ici de questions importantes pour toutes les familles qui sont dans une très grande incertitude.

01.08 Reccino Van Lommel (VB): Mijnheer de voorzitter, mijnheer de minister, toen bekend werd dat de moedermaatschappij van Thomas Cook in moeilijke wateren verkeerde en uiteindelijk het faillissement moest aanvragen, communiceerde de Belgische tak van het bedrijf in eerste instantie dat in ons land alles verder zou lopen zonder al te veel problemen. Dat was een voorbarige en vooral leugenachtige communicatie naar de reizigers en werknemers van Thomas Cook België, omdat bleek dat er ook hier achterstallige betalingen waren en het bedrijf ook bij ons op de rand van het faillissement verkeerde.

Ik begrijp, mijnheer de minister, dat u op zich weinig kunt doen aan een faillissement, maar de vraag is hoe men hiermee zal omgaan. Onze bezorgdheid als politici, zeker in deze commissie, moet uitgaan naar de getroffen en gestrande reizigers en de werknemers die hun job dreigen te verliezen.

Los van de vragen die mijn collega's zojuist hebben gesteld, Thomas Cook heeft via de WCO bescherming gevraagd tegen zijn schuldeisers. Los van het aspect hiervan en de voorwaarden die juridisch zullen worden opgelegd door de rechter, vragen wij ons af of Thomas Cook in de komende maanden actief zal kunnen blijven. U hebt hierover een onderhoud gehad met de top van Thomas Cook. Welke zijn de garanties vanuit het bedrijf ten aanzien van de reizigers, indien de activiteiten in de komende maanden zouden worden voortgezet in het kader van de WCO?

Bovendien stellen wij vast dat er weinig belangrijke spelers zijn in de sector, in tegenstelling tot in onze buurlanden. Wij kunnen op dit moment bijna spreken van een oligopolide marktsituatie. Hoe ziet u de situatie voor de reissector, indien Thomas Cook België uiteindelijk de boeken zou neerleggen en geen doorstart kan maken? Wij moeten immers te allen tijde een monopolie vermijden.

Op welke manier werd er door de regering gecommuniceerd omtrent het Garantiefonds naar de getroffen reizigers die momenteel vastzitten of ongerust zijn? Er is op dit moment slechts een weg, namelijk de weg van de duidelijkheid voor de gedupeerde reizigers die ter plaatse niet weten waar zij aan toe zijn, die zeer laattijdig geïnformeerd zijn, die omwille van de leugenachtige berichten van Thomas Cook alsnog vertrokken zijn en die nu gegijzeld worden in hun hotel.

Wat gebeurt er overigens met de Belgische reizigers die hun vakantie boekten via Thomas Cook of Neckermann Nederland of UK? Worden hun reiskosten in dat geval ook gedekt door ons Garantiefonds of moeten zij een beroep doen op de regelingen die in die landen van toepassing zijn?

Welke procedure moeten de reizigers volgen om aanspraak te kunnen maken op het Garantiefonds? Hoelang laat in dergelijke gevallen een uitbetaling op zich wachten? Hoe zal ook op dit vlak de regering communiceren naar de buitenwereld?

Tot slot, mijnheer de voorzitter, het is potsierlijk te moeten vaststellen dat aan de top van Thomas Cook de afgelopen jaren tientallen miljoenen euro aan bonussen werden uitgekeerd, maar dat de touroperator niet aan zijn verplichtingen heeft voldaan.

01.09 Maria Vindevoghel (PVDA-PTB): Mijnheer de voorzitter, mijnheer de minister, mijn collega zal het veeleer hebben over de consumenten, terwijl mijn vragen meer betrekking hebben op het personeel.

Welke maatregelen zal de regering nemen om de toekomst van het personeel bij Thomas Cook te verzekeren?

Wat zal er gebeuren met de personeelsleden die in het buitenland werken? Zij hebben een Zwitsers contract en weten niet of zij zullen terugkeren. Daarover bestaat er veel onduidelijkheid.

Wat betreft de gevolgen voor de hele sector, ik heb zelf bij Sabena gewerkt en weet wat een zaak met een dergelijke omvang betekent en wat het domino-effect ervan is voor de hele sector. Ik denk bijvoorbeeld aan Brussels Airlines dat een groot deel van de vluchten van Thomas Cook verzekerde. Wat zullen de gevolgen zijn voor het personeel van Brussels Airlines en voor het overige luchthavenpersoneel?

Ten slotte, heeft Thomas Cook staatssteun gekregen? Zo ja, van welke aard en voor welk bedrag?

De **voorzitter**: De heer Goblet is verontschuldigd. Ik geef het woord aan de heer Prévot voor zijn vraag.

01.10 Patrick Prévot (PS): Monsieur le président, ne comptez pas les propos qui vont suivre dans mon

temps de parole, car je tiens tout d'abord à vous remercier chaleureusement pour l'organisation de cette séance, et à remercier également M. le ministre pour sa disponibilité.

Je ne pourrais pas non plus entamer mon intervention sans avoir une pensée pour les 75 travailleurs qui vont perdre leur emploi, et pour les travailleurs, au nombre de 500 et plus, qui sont dans l'incertitude.

Comme on l'a vu, ce dossier comporte deux volets. Le premier est le volet social, que j'aborderai. Le second est celui de la protection du consommateur. Les travailleurs, au nombre de 500 et plus, qui sont dans l'incertitude en Belgique, ont vécu un ascenseur émotionnel au cours de ces derniers jours. On leur a dit tout et son contraire.

On s'est rendu compte lundi soir que les choses allaient être très compliquées, notamment lors de la sortie des syndicats affirmant qu'il y avait 1 % de chances que des solutions se dégagent, et que cela ressemblait à un message d'adieu.

Il a été confirmé que 75 emplois sont perdus et l'incertitude demeure pour les 500 travailleurs et plus.

Monsieur le ministre, quelle sera l'étape suivante? Comprenez-vous le sentiment d'incertitude qui règne au sein des travailleurs? Pouvez-vous faire le point de la situation ou, en tout cas, nous fournir un instantané de celle-ci, et nous indiquer ce que le gouvernement met en oeuvre pour y faire face?

Qu'est-il prévu pour les 75 travailleurs licenciés? Des cellules de reconversion sont-elles mises en oeuvre ou vont-elles l'être? Quid des 500 autres travailleurs provisoirement sauvés? Ceux-ci ont reçu leurs apaisements au sujet de leur salaire du mois de septembre, mais qu'en sera-t-il pour les mois à venir? En tant que ministre, comment évaluez-vous les chances de la poursuite de cette troisième branche d'activité? Quelles sont, selon vous, les chances d'aboutir? Ne sommes-nous pas en train d'assister au saucissonnage d'une procédure de licenciement global? Poser la question, c'est malheureusement déjà y répondre partiellement.

Les consommateurs ont eux aussi vécu l'ascenseur émotionnel. Ils ont reçu différentes réponses, notamment grâce à Test-Achats qui a très rapidement ouvert une ligne d'appel destinée aux voyageurs de Thomas Cook. Le Fonds de garantie voyages a également été activé. Ce lundi, on disait encore aux voyageurs de dormir sur leurs deux oreilles et de poursuivre leurs vacances. Pourtant, on se rend compte que les choses ne sont pas aussi évidentes. Hier, Brussels Airlines annulait deux vols aller-retour en direction de la Tunisie; il y avait 350 voyageurs bloqués dans ce pays et 200 privés de départ. Test-Achats déplore la situation et d'autres collègues ont fait état de situations rocambolesques à l'étranger.

On ne peut évidemment pas qualifier les circonstances de "sereines".

Monsieur le ministre, pouvez-vous faire le point sur la situation des voyageurs? Quelle information claire pouvez-vous délivrer à ces personnes en proie à l'incertitude? Pouvez-vous préciser les conditions d'intervention du Fonds de garantie voyages? Dispose-t-il de suffisamment de moyens en vue de rapatrier et indemniser les intéressés?

Enfin, j'aurais aimé connaître le sentiment général que vous inspire l'affaire Thomas Cook. Il a été question d'une conjoncture multifactorielle: le Brexit, la concurrence des compagnies *low cost*, l'influence d'internet, etc. On se rend compte que l'avenir de cette boîte, qui emploie 22 000 travailleurs au total, s'est joué en un week-end, durant lequel il lui fallait trouver 200 millions pour éviter la faillite. J'aurais donc voulu connaître votre analyse de l'influence de la spéculation financière dans cette faillite. Je vous remercie déjà de vos réponses.

01.11 Florence Reuter (MR): Monsieur le président, monsieur le ministre, je vous remercie pour votre présence.

Beaucoup de choses ont été dites. Pour ma part, j'ai tout d'abord une pensée pour les travailleurs. On s'attendait à un bilan social extrêmement lourd, puisque 600 travailleurs sont employés par Thomas Cook en Belgique. Dans un premier temps, on parle de 75 licenciements. Mais, là encore, il y a beaucoup d'incertitudes. Quoi qu'il en soit, un licenciement, c'est un licenciement de trop. Vous serez d'accord avec moi.

Deux sociétés sur trois déposent le bilan en Belgique. Cinq cent emplois seraient sauvés mais on parle quand même d'un modèle économique dépassé. On a du mal à imaginer qu'une réorganisation judiciaire pourra porter ses fruits. Comment cela va-t-il se passer? Y a-t-il aujourd'hui des garanties pour l'avenir de ces 500 emplois? Monsieur le ministre, vous avez rencontré la direction de Thomas Cook Belgique. Qu'est-il ressorti de cette rencontre? Peut-on aujourd'hui rassurer les salariés de Thomas Cook?

Du côté des consommateurs, combien de Belges se trouvent-ils encore à l'étranger? On parle de 10 000, 12 000 ou 13 000. Avez-vous des chiffres plus précis? On entend que le Fonds de garantie aura la capacité d'intervenir financièrement pour l'ensemble des voyageurs mais il n'interviendrait que pour les "packages", c'est-à-dire les séjours tout compris, vol + hôtel. Or de nombreux voyageurs ont pris uniquement une réservation à l'hôtel ou un vol. Que se passe-t-il pour ces voyageurs-là? Des mesures sont-elles prises pour leur venir en aide?

La presse nous a fait part de témoignages assez hallucinants de voyageurs sur place qui ne peuvent plus rentrer dans leur hôtel car il leur est demandé de payer une deuxième, voire une troisième fois leur séjour pour pouvoir continuer à profiter des infrastructures. C'est évidemment inadmissible. Le Fonds de garantie fait savoir qu'il ne faut surtout pas payer. En attendant, ces voyageurs sont dans l'embarras, dans de grandes difficultés. Quelles mesures sont-elles prises pour leur venir en aide? Que peut-on faire? Ceux-ci attendent sans doute un rapatriement mais, en attendant, que doivent-ils faire? Qui doivent-ils appeler? Comment doivent-ils réagir?

Enfin, quelles sont les conséquences pour Brussels Airlines, dont Thomas Cook est le principal client? Aujourd'hui, les vols ont été annulés. En revanche, on entend que des avions ont été affrétés pour les rapatriements. Quid de l'avenir? Il y aura un impact indéniable. Brussels Airlines a annoncé que, de toute façon, elle savait que Thomas Cook ne pourrait pas honorer les arriérés de paiement. Peut-on dès lors déjà estimer les conséquences pour la compagnie?

01.12 Kathleen Verhelst (Open Vld): Mijnheer de minister, ik zal niet herhalen wat al is gevraagd. Het is echter heel belangrijk dat er op concrete vragen precies wordt geantwoord en dat er efficiënt wordt gecommuniceerd. Het is immers vaak niet makkelijk antwoorden te vinden, zeker niet in een digitale wereld. Bepaalde reizigers hebben anoniem geboekt en voelen zich nu alleen.

Ik heb een concrete vraag. Is het bekend welke hoteliers wel door Thomas Cook zijn betaald, waardoor de reizigers toch hun reis volledig en zonder stress kunnen beleven? Nu worden zij misschien slachtoffer van onterechte chantage. Dan is de repatriëring misschien minder urgent en prangend en kunnen de kosten daarvan worden beperkt, zeker wanneer er lege plaatsen in andere vliegtuigen kunnen worden ingenomen.

Ik heb ook de volgende suggestie. De consument mag zeker niet worden gechanteerd. Kan op Europees niveau een sanctie voor de horeca worden uitgewerkt, die erin bestaat om het bedrag dat hoteliers van reizigers eisen, ondanks dat ze werden betaald, terug te vorderen? Op die manier weten die hoteliers dat die handelwijze zich tegen hen kan keren, wanneer zij de consument oneerlijk behandelen.

Ten slotte, gelukkig is er het Garantiefonds, maar het personeelsbestand telt er blijkbaar slechts vijf werknemers. Hoe kunnen die vijf werknemers de hele repatriëring organiseren, wat het meest dringende is? Is er een beroep gedaan op andere partijen, zoals de FOD Buitenlandse Zaken of andere vliegtuigmaatschappijen, die misschien spontaan hulp kunnen bieden, door lege plaatsen vrij te geven? Daardoor kan die repatriëring misschien sneller en makkelijker verlopen dan wanneer enkel die vijf mensen daaraan werken.

Ten slotte, is er, eerlijk, enig zicht op een waardevolle overnemer? Misschien komt de vraag nog wat vroeg, maar er mag ook niet worden gesust met een mogelijkheid die er niet is. De harde waarheid is in dat geval beter.

01.13 Tinne Van der Straeten (Ecolo-Groen): Mijnheer de minister, ik zou bijkomend bij de in het debat reeds aangehaalde aspecten, die allemaal waardevol zijn, nog even kort op het Garantiefonds Reizen willen ingaan.

Het Garantiefonds Reizen is een heel recent fonds, dat is opgericht met uitvoering van de reisset van 2017 en van een koninklijk besluit dat ter uitvoering van die wet is genomen. Het is natuurlijk opgericht voor iets waarvan iedereen hoopt dat het nooit zal gebeuren. In eerste instantie moeten wij tegelijkertijd heel kritisch

zijn voor onze bestaande regelgeving. Wat vandaag gebeurt, is een soort stresstest voor onze regelgeving. Het is heel belangrijk dat wordt nagegaan of de bestaande regelgeving voldoende robuust is. In de reiswet alsook in het koninklijk besluit staat een vrij rudimentair kader, waarbij de regie vooral in handen is van de sector. Consumentenbescherming is altijd een delicaat evenwicht tussen, enerzijds, wat bij wet wordt geregeld en, anderzijds, wat in handen van de sector is. Net omdat het zo'n delicaat evenwicht is, moeten we nu kritisch zijn over hoe een en ander in de praktijk werkt. Het gaat hier alleen over pakketreizen en niet over andere arrangementen. Er is ook onduidelijkheid over de kosten. In de wet staat dat er zonder onnodige vertraging betaald moet worden. Dat is heel breed uitgedrukt. Het Garantiefonds raadt aan om bij problemen ter plaatse naar het consulaat te gaan. Men neemt de daarbij horende kosten echter niet ten laste.

Ik heb vooral grote vragen.

Ik ben ongerust over de afhandeling van die schadeclaims in de praktijk: 10.000 personen zijn nu op reis en 40.000 moeten later dit jaar nog vertrekken. Vandaag staat het thema hoog op onze radar, maar er zullen de rest van het jaar nog schadeclaims moeten worden afgehandeld.

Mijnheer de minister, wat doet u vandaag? Denkt u aan een tijdelijke versterking van de dienst? Hebt u contact met de sector? Kan de sector zelf tijdelijk personeel aanvullen? Of kunt u dat doen vanuit de dienst Economische Inspectie?

Gaat u de dialoog aan met de sector over de terug te betalen kosten? Bent u ook bezorgd over de klantvriendelijkheid met aandacht voor wachttonen, IVR-functies, websites die platliggen en de noodzaak dat consumenten snel een antwoord krijgen?

Plant u een evaluatie op korte en middellange termijn? Ik zou graag zien dat wij evalueren hoe een en ander verloopt, dat we pijnpunten in kaart brengen en indien nodig onze regelgeving versterken. Ik laat in het midden of het KB moet worden gewijzigd dan wel of er een initiatief vanuit de sector moet komen. Ik denk wel dat we nu lessen moeten leren om ervoor te zorgen dat, als dat nog gebeurt, de crisis beter kan worden afgehandeld.

01.14 **Roberto D'Amico** (PVDA-PTB): Monsieur le ministre, je ne parlerai pas du volet social, étant donné que ma collègue Maria Vindevoghel s'en est chargée. Je passerai à l'essentiel, puisque nous siégeons ici en commission de l'Économie.

Les voyageurs concernés doivent obtenir d'urgence la garantie qu'ils pourront achever leurs vacances ou qu'ils seront remboursés en cas d'annulation. Les clients de Thomas Cook sont principalement des travailleurs qui ont bossé dur toute l'année avant de partir une ou deux semaines au soleil. À ce titre, le Fonds de garantie voyages a été activé. Les responsables se montrent rassurants dans la presse. Néanmoins, j'aimerais vous poser quelques questions, monsieur le ministre.

Pouvez-vous expliquer clairement qui est et qui n'est pas couvert par ce Fonds? Avez-vous déjà une idée du nombre de voyageurs concernés? Combien de temps devront-ils attendre avant d'être remboursés? Selon la presse, le Fonds en question est complètement débordé. Combien d'employés y travaillent-ils? Quel est le montant total contenu dans ce Fonds? Peut-il assurer tous les remboursements?

Le Fonds est financé par les agences de voyages, qui versent un minuscule pourcentage de leur chiffre d'affaires. Pouvez-vous nous informer davantage quant à ce mode de financement? À quelle hauteur le voyageur Thomas Cook a-t-il contribué annuellement?

Monsieur le ministre, une autre question se rapporte au prix des tickets vendus par la concurrence. Loi de l'offre et de la demande oblige, on parle déjà d'une augmentation des tarifs dans les autres compagnies. Pouvez-vous confirmer cette information et, surtout, vous est-il possible d'intervenir?

Aujourd'hui, nous avons entendu des témoignages hallucinants de voyageurs pris en otage par des hôteliers sans scrupules qui demandent des frais supplémentaires. Vous conseillez aux touristes de ne pas les payer, au risque de ne pas être remboursés. Ne peut-on pas changer les règles au vu du caractère exceptionnel de la situation? En effet, craignant d'être bloqués à l'hôtel, les touristes vont quand même déboursier.

De voorzitter: Ik meen dat iedereen die het woord wou vragen dat ook gekregen heeft.

De minister heeft een hoop pertinente vragen gekregen. Wij hopen op heldere antwoorden.

01.15 Minister **Wouter Beke**: Mijnheer de voorzitter, collega's, bedankt voor dit debat en voor het feit dat u dat zo snel mogelijk organiseerde.

De situatie is niet alleen actueel, zij is ook ernstig en zij evolueert dag na dag. Dat betekent dat ik vandaag op een aantal vragen nog geen antwoord kan geven. Het samenzitten met het Garantiefonds bijvoorbeeld is gepland voor morgen. Die mensen konden zich vandaag niet vrijmaken om met u een aantal gestelde vragen door te nemen. Ik kom daar straks op terug. Ik zal u intussen de stand van zaken geven voor zover wij die op dit ogenblik kennen.

De situatie is ernstig, in eerste instantie voor de mensen die een reis geboekt hebben bij Thomas Cook en die plots vaststellen dat er grote onzekerheid is of zij het geld dat zij daarvoor gespaard hebben wel ooit terugkrijgen en of zij wel op vakantie zullen kunnen vertrekken.

Wij hebben die vragen voorgelegd toen wij maandag de leiding van Thomas Cook geconvoceerd hebben. Hoe kunnen wij die mensen een zo sterk mogelijke garantie geven dat hun rechten gewaarborgd worden? Wij hebben toen gewezen op het Garantiefonds, dat de mensen van Thomas Cook uiteraard kennen, en op de manier waarop het kan worden geactiveerd.

Het gaat ook over de mensen die vandaag met Thomas Cook op reis zijn. Verschillende parlementsleden hebben gewezen op de verhalen die wij allemaal via internet of via de kranten hebben kunnen lezen, volgens welke er in het buitenland misbruik wordt gemaakt van de situatie van deze reizigers door hen met extra kosten op te zadelen.

De situatie is ernstig voor die reizigers maar zij is ook ernstig voor het personeel. Ik deel de mening van collega Dierick, namelijk dat de mensen die vandaag voor Thomas Cook werken en het beste van zichzelf geven, niet alleen om de reizigers gerust te stellen maar ook om te kijken wat er kan gebeuren, dat doen in bijzonder moeilijke omstandigheden. Zij doen het echter wel.

Onze bezorgdheid, en naar ik meen die van iedereen hier, gaat dus uit naar zowel consumenten als naar het personeel. Ik zal daar straks op terugkomen, al wil ik niet in conflict komen met de commissie voor de Sociale Zaken. Ik zal in de mate van het mogelijke een aantal antwoorden geven.

Eerst wil ik even de achtergrond van de problematiek met betrekking tot Thomas Cook schetsen.

Het was reeds lange tijd bekend dat de Britse reisgroep Thomas Cook in slechte papieren zat. De problematiek is echter op scherp gesteld toen de groep vorige week in de Verenigde Staten een faillissementsbescherming aanvroeg. Volgens Britse cijfers moest de groep ongeveer 1 miljard euro bijeen zien te brengen om het hoofd boven water te houden. Vorige week was er nog sprake van een reddingsplan met medewerking van een Chinese aandeelhouder en een aantal schuldeisers. Eind vorige week kwam daarenboven nog het slechte nieuws dat er op korte termijn nog eens 200 miljoen euro nodig was om het winterseizoen te overbruggen.

Deze cijfers zijn natuurlijk indrukwekkend, maar het gaat hier dan ook om een groep met een omzet van ongeveer 10 miljard euro, 20.000 werknemers wereldwijd en ongeveer 20 miljoen reizen per jaar. De collega's die onderstreept hebben hoe massief deze organisatie is en over hoeveel mensen het gaat – werknemers maar ook consumenten – die hun vertrouwen gegeven hebben, hebben natuurlijk gelijk en deze cijfers bewijzen dat.

De groep is gaan aankloppen bij de Britse overheid voor een aanvullend kortetermijnkrediet, maar de Britse overheid heeft daarop negatief geantwoord. Dit leidde tot het gekende gevolg, namelijk dat Thomas Cook UK failliet werd verklaard.

Verschillende mensen hebben iets gezegd over de hoge vergoedingen die aan de leiding van Thomas Cook werden gegeven. Dat zijn vergoedingen bij Thomas Cook UK en het gaat niet over de bedrijfsleiding van Thomas Cook Belgium, voor alle duidelijkheid. Laat daarover geen verwarring bestaan.

Ik schets nu de toestand van Thomas Cook Belgium.

De groep Thomas Cook bevat drie grote componenten, namelijk Thomas Cook UK, Thomas Cook Scandinavia en Thomas Cook Continental. Thomas Cook stelt in België ongeveer 600 mensen te werk. De Belgische ondernemingen maken deel uit van de continentale poot, waarvan ook Duitsland deel uitmaakt, dat is niet onbelangrijk. Het gaat over de ondernemingen Thomas Cook Belgium, Thomas Cook Retail, Thomas Cook Retail Belgium en Thomas Cook Financial Services Belgium.

Zodra het nieuws van het Britse faillissement bekend werd, heb ik maandagochtend contact opgenomen met de verantwoordelijken van Thomas Cook. Wij zaten maandagmiddag onmiddellijk samen. Men vroeg wat dat gesprek heeft opgeleverd. Ik heb uit dat gesprek onthouden dat het Britse faillissement geen onmiddellijke en rechtstreekse gevolgen heeft voor de Belgische ondernemingen van de groep, dat alle voorziene vertrekken maandag plaatsvonden en dat alle reizigers die dag nog zijn teruggekeerd zoals voorzien.

Er vertrekken in deze periode zo'n duizendtal reizigers per dag en er verblijven thans zo'n 13.400 reizigers in het buitenland. Dat is het cijfer dat gisteren werd gegeven. Vanuit het voorzorgsprincipe is er beslist om geen nieuwe reiscontracten te sluiten. De Belgische verantwoordelijken onderzoeken de mogelijke pistes om de voortzetting van de Belgische activiteiten te verzekeren, de toekomst van de Belgische werknemers veilig te stellen en om de reizen die al geboekt zijn, te kunnen laten doorgaan. Dat was de informatie van maandagmiddag. Men heeft ons toen ook duidelijk gemaakt dat de situatie uur na uur kon veranderen en dat zij moest worden geëvalueerd afhankelijk van de stappen die men zou zetten, van de contacten die men zou hebben en ook van wat er op internationaal vlak zou gebeuren.

De zaken zijn geëvolueerd en maandagavond heeft Thomas Cook ons onverwacht ingelicht dat Brussels Airlines een aantal vluchten niet zou laten uitvoeren. Daardoor zijn er gisteren een aantal reizigers gestrand. Daarop is er contact geweest met het Garantiefonds Reizen, dat instaat voor de financiële waarborg en de waarborg in geval van financieel onvermogen.

Collega Van der Straeten, u verwijst naar het Garantiefonds, maar het is niet zo dat het pas in 2017 is opgericht. Het werd al in 1995 opgericht. Intussen hebben al zo'n 24.000 mensen in het verleden een beroep gedaan op het Garantiefonds. Er werd al ongeveer 10 miljoen euro uitgekeerd. In 2017 heeft mijn voorganger, Kris Peeters, echter wel — ik denk dat u daarnaar verwijst — het Garantiefonds nog verder versterkt en verstrengd om de consumentenbescherming te verbreden en te vergroten. Dat is in 2017 gebeurd, maar het is niet zo dat het Garantiefonds toen pas werd opgericht. Die maatregel kwam er voor een stuk na een evaluatie van de werkzaamheden en naar aanleiding van een Europese richtlijn, die in Belgisch recht moest worden omgezet. Het lijkt mij logisch dat wij de situatie waar wij vandaag mee worden geconfronteerd, op het gezette moment ook zullen moeten evalueren.

Wat de verkoopsactiviteiten aan reizigers betreft — Thomas Cook Retail Belgium heeft 530 mensen in dienst — is beslist om bij de ondernemingsrechtbank de bescherming tegen schuldeisers aan te vragen. Dat betekent dat men wacht op de Wet Continuïteit Ondernemingen, de WCO, wat de toekomst daarvan betreft.

Op de vragen met betrekking tot de werknemers, het volgende. Zoals vandaag in de kranten verscheen, zijn de 75 werknemers nog niet ontslagen. Als er een falingslag wordt uitgesproken, dan is het aan de curator om na te gaan wat er moet gebeuren, dus of er ontslag volgt of niet. Als er ontslag volgt en voor zover er geen middelen zijn uit de faling en er nog achterstallig loon, vakantiegeld, sluitingspremie, enzovoort, openstaat, kan het Fonds Sluiting Ondernemingen tussenkomen ten belope van maximum 25.000 euro per werknemer. Dat is de situatie van de 75 medewerkers over wie u het had in uw vraag.

En quoi consiste la garantie en cas d'insolvabilité? Le voyageur qui réserve un voyage à forfait auprès d'un tour-opérateur bénéficie d'une protection spéciale en cas d'insolvabilité financière de l'agence de voyages avec laquelle il a réservé. Cette protection unique en son genre fait suite aux règles juridiques européennes qui ont été adoptées il y a près de 30 ans. L'obligation pour les agences de voyages de fournir cette garantie a été introduite en 1990 dans la directive concernant les voyages, vacances et circuits à forfait. Elle a été remplacée en 2015 par la directive relative aux voyages à forfait et aux prestations de voyages liées, qui imposent les mêmes garanties.

Notre pays a choisi de fournir cette garantie au moyen d'une obligation d'assurance. Cette approche a toujours conduit au remboursement et/ou au rapatriement des passagers victimes d'insolvabilité financière. Pour autant que nous le sachions, il n'y a jamais eu de faille grave dans ce système. Le voyageur belge a toujours été très bien protégé. J'ai donné les chiffres à ce sujet il y a quelques instants.

L'Inspection économique veille au respect de cette obligation légale par les agences de voyages. Les compagnies d'assurances l'informent du nom des compagnies de voyages qui sont assurées auprès d'elles. Lorsque le contrat d'assurance d'une compagnie de voyages est annulé, l'Inspection vérifie immédiatement si la compagnie de voyages est affiliée auprès d'un autre assureur. Si une agence de voyages est prise en défaut, des mesures sont prises, le cas échéant, pour une action en cessation destinée à l'empêcher de conclure d'autres contrats de voyage.

Het laatste jaar is dat vijf keer gebeurd.

Wat het Garantiefonds Reizen betreft, als gevolg van de wettelijke verplichting, zoals bepaald in de wet van 1994, werd in 1995 een sectorinitiatief genomen tot oprichting van een onderlinge verzekeringsmaatschappij. Het is dus een private verzekeringsmaatschappij, laat ons dat niet vergeten. Op dit ogenblik zijn er 477 aangesloten reisondernemingen en -organisaties. De bestuurders zijn aangewezen door ABTO, de Association of Belgian Tour Operators, de BTO, Belgian Travel Organisation, VLARA, de Vlaamse Associatie van Reisagenten en UPAV, Union Professionnelle des Agences de Voyages. Dat is belangrijk, omdat de vraag naar de versterking van het Garantiefonds, de bezetting, het personeel enzovoort, in eerste instantie aan hen toekomt. Ik heb begrepen dat er ook contact is opgenomen met die organisaties, om te bekijken hoe men de bezetting bij het Garantiefonds kan versterken. Wij zullen daarover ook met het Garantiefonds samenzitten. Dat is een van de redenen waarom wij hen hebben uitgenodigd om rond de tafel te komen zitten.

Wat doet het Garantiefonds Reizen?

Het Garantiefonds Reizen verzekert reisondernemingen en biedt als dusdanig aan de reizigers de waarborg waarin de wet voorziet, wanneer een aangesloten reisonderneming in een situatie van financieel onvermogen terechtkomt, waardoor ze haar verplichtingen tegenover de reizigers niet meer kan nakomen. Dat is de situatie die wij dinsdagochtend hebben vastgesteld. Dat is juridisch belangrijk, omdat het Garantiefonds dan pas in actie kan treden.

Het Garantiefonds zal voor het volgende zorgen. Als de reis nog niet is aangevat, betaalt het de reiziger de gelden terug die hij reeds heeft betaald. Als de reis aan de gang is en bepaalde reisdiensten die in het reispakket waren inbegrepen wegens een financieel onvermogen niet worden verstrekt, dan zal het Garantiefonds daarin tussenkomen. Indien de pakketreis ook vervoer omvat, dan zal het fonds instaan voor de repatriëring, wanneer de reis al werd aangevat. Dat is waar het fonds vandaag ook voorrang aan geeft. Men wil ervoor zorgen dat de mensen die in het buitenland zijn, kunnen terugkeren. Men heeft dus een hiërarchie van prioriteiten gemaakt. Ik denk dat dit logisch is en dat iedereen daarvoor begrip heeft. Desgevallend, in afwachting van de repatriëring, voorziet men in een verblijfsaccommodatie voor de reizigers en indien mogelijk kan de verzekeraar ook zorgen voor de voortzetting van de reis.

De verzekeraar beslist wat de meest aangewezen tussenkomst is. Het is aan hem om te bepalen wie in welke situatie het best kan worden geholpen.

Le Fonds de garantie peut-il mettre en compte des frais aux voyageurs pour son intervention? Le remboursement pour l'assureur au consommateur doit être complet, c'est-à-dire qu'il doit s'agir du montant total du voyage payé ou du prix total des services non fournis.

La réglementation stipule explicitement qu'aucun dommage et intérêts, qu'aucune franchise, qu'aucun frais ne peut être imputé au voyageur pour le règlement du sinistre.

Les frais de rapatriement et d'hébergement temporaire en prévision d'un tel rapatriement sont également entièrement à la charge de l'assureur.

Enfin, il est à noter que l'assureur, en l'occurrence le Fonds de garantie Voyages, ne peut exiger aucun document, preuve ou déclaration inutiles.

Ook is er gevraagd naar wat het Garantiefonds niet doet. Het Garantiefonds heeft niet als wettelijke opdracht de reizigers bij te staan indien hij of zij een direct geschil met de dienstverlener heeft, bijvoorbeeld met de hotelier. Dat is ook de reden waarom wij dat hebben onderstreept.

Ik begrijp de situatie die u naar voren hebt gebracht heel goed. Zit maar eens in een hotel waar de hotelier weigert u verder te helpen tenzij u betaalt. Eigenlijk is dat echt *not done*. Wettelijk dekt het Garantiefonds een dergelijke situatie niet. Bijkomende kosten die eventueel door de reiziger zouden worden gemaakt, worden door het Garantiefonds niet gedekt. Wij wijzen daarop, zodat iedereen weet wat vandaag wel en niet onder het Garantiefonds valt.

De verzekeraar komt dus niet tussen in de kosten die de reiziger zelf buiten de reisovereenkomst om heeft gemaakt of maakt, en ook niet wanneer de gestrande reiziger zelf een contract met een vervoermaatschappij sluit om buiten de verzekeraar om naar België terug te keren. Wie bijvoorbeeld zo snel mogelijk naar België wil terugkeren en dat buiten de regeling om doet, moet weten dat die handelwijze niet door het Garantiefonds wordt gedekt.

Heeft het Garantiefonds voorbereidende maatregelen getroffen? Volgens mij kan een verzekeraar die met een schadegeval wordt geconfronteerd pas ageren op het ogenblik waarop het schadegeval effectief opduikt. Er kunnen bijvoorbeeld pas acties voor de noodzakelijke repatriëring worden ondernomen wanneer is geweten waar de reizigers effectief zijn gestrand en in welke aantallen zij zijn gestrand. Ik ga er echter van uit dat de verzekeraar – in casu het Garantiefonds Reizen – niet voor de eerste maal met een schadegeval wordt geconfronteerd en ter zake dus een draaiboek heeft. Ik heb daarstraks ook naar de cijfers verwezen.

De general manager van het Garantiefonds heeft bevestigd dat zijn organisatie al het hele jaar het dossier van Thomas Cook van nabij heeft opgevolgd. Ik herhaal echter dat het hele mechanisme van de consumentenbescherming pas bij een effectief schadegeval in werking treedt, wat sinds dinsdagochtend het geval is.

Er is gevraagd of het Garantiefonds over voldoende middelen beschikt om het schadegeval in kwestie te kunnen regelen.

Zoals ik heb aangegeven gaat het over bijzonder veel geld en over bijzonder veel reizigers. Het is niet de eerste keer dat het Garantiefonds Reizen opgeroepen wordt om zijn plichten van verzekeraar bij financieel onvermogen van een reisonderneming na te komen. De tussenkomsten in het verleden waren echter niet zo groot als vandaag het geval is. Ik herhaal dat het in het verleden over 24.000 reizigers ging die het fonds heeft geholpen en over een bedrag tussen 9 en 10 miljoen euro. Het is duidelijk dat het incident met Thomas Cook voor het fonds een heel ernstig incident is. Het is ook van een ongeziene grootte wanneer wij weten dat het om 13.400 reizigers gaat. De vraag rijst of het Garantiefonds wel voldoende middelen heeft om dit schadegeval het hoofd te bieden. Men vroeg hier ook of het over de nodige financiële middelen beschikt. De general manager van het Garantiefonds heeft op onze vraag geantwoord dat er voldoende middelen zijn. In de jaarrekening voor 2018 zien we dat het Garantiefonds beschikte over technische voorzieningen ten belope van bijna 17,5 miljoen euro.

Bovendien beschikt Thomas Cook volgens de general manager van het Garantiefonds over ruim voldoende bankgaranties die op eerste verzoek ter beschikking zouden moeten zijn. De totale schade wegens het financieel onvermogen van Thomas Cook wordt door het Garantiefonds op een bedrag tussen de 20 en 25 miljoen euro geraamd.

Het Garantiefonds Reizen is zelf ook herverzekerd; dat is niet onbelangrijk om weten.

Met deze cijfers zou de vergoeding en/of repatriëring van de reizigers geen problemen mogen stellen. Volgens de gegevens die Thomas Cook mij heeft verstrekt gaat het om de 13.400 mensen die zich in het buitenland bevinden. Daarnaast zijn er volgens de informatie van het Garantiefonds tot 70.000 pakketreizen die dit jaar nog hadden moeten plaatsvinden maar die dus niet kunnen worden uitgevoerd. Op het aantal pakketreizen met vertrekdatum in 2020 is er nog geen zicht. Er zijn dus 13.400 mensen die gisteren op vakantie waren en 70.000 mensen die nog dit jaar een reis geboekt hadden maar hun vakantie onder deze omstandigheden niet kunnen laten doorgaan. Voor hen treedt het Garantiefonds in werking.

Men vroeg verder naar de weerslag op de tewerkstelling. Het is duidelijk dat Thomas Cook ook in België in een precaire situatie verkeert. Het is vandaag nog te vroeg om al een analyse te maken van de eventuele gevolgen voor de werknemers. Ik heb zojuist verwezen naar de wettelijke regeling en aangegeven wat er kan gebeuren en hoe men desgevallend een beroep kan doen op het Fonds Sluiting Ondernemingen.

De laatste stand van zaken is dat de toepassing van de WCO wordt gevraagd aan de

ondernemingsrechtbank voor de tak *retail*, de reisbureaus dus. Daar werken ook de meeste mensen. De directie onderhandelt ondertussen met potentiële overnemers. Voor de activiteit als touroperator zou het faillissement aangevraagd worden en dat is deze ochtend ook effectief gebeurd. Het personeel bestaat uit zo'n 600 personen waarvan er 75 hun job zouden kunnen verliezen als hen geen perspectief kan worden geboden.

Uit de contacten met de directie en de vakbonden blijkt dat de lonen voor de maand september werden uitbetaald voor de werknemers die in de retailactiviteiten zijn tewerkgesteld. De arbeidsovereenkomsten voor die werknemers worden dus op dit ogenblik wel degelijk uitgevoerd. Mocht er op een bepaald ogenblik een faillissement worden uitgesproken voor de touroperatoractiviteiten, dan gelden de gebruikelijke regelgeving en de bijhorende bescherming voor de werknemers. Bij een eventueel collectief ontslag moet de wet-Renault, inclusief een informatie- en raadplegingsprocedure, worden gerespecteerd. Zoals ik al heb gezegd, garandeert het Fonds Sluiting Ondernemingen daarnaast dat werknemers die door de sluiting van het bedrijf zouden worden getroffen, worden vergoed tot maximaal 25.000 euro. Een eventuele heroriëntering van de werknemers kan dan nodig zijn, maar dat specifieke aspect betreft een regionale bevoegdheid.

Er is gevraagd waar de reizigers terecht kunnen voor informatie. Zoals in tal van andere domeinen van de consumentenbescherming verstrekt de FOD Economie die informatie via zijn website. De rubriek over de bescherming van de reiziger met betrekking tot pakketreizen werd gisteren aangepast op die website. Ook via de sociale media heeft de FOD consumenten doorverwezen naar gepaste inlichtingskanalen, waarbij ook het contactnummer dat het ministerie van Buitenlandse Zaken heeft ingesteld, werd vermeld. Ook via de website van het Garantiefonds, onder de rubriek Nieuws, worden de klanten van Thomas Cook verder begeleid. Ten slotte, verstrekt Thomas Cook via zijn website zelf ook informatie.

Er bestaat geen centraal contactpunt. De gedupeerde reiziger moet zich richten tot de organisatie die instaat voor de waarborg bij het financieel onvermogen van een reisonderneming. Als de reiziger bij een buitenlandse onderneming heeft geboekt, zal hij zich voor de uitoefening van zijn rechten dus moeten richten tot de borgsteller van die buitenlandse onderneming.

Bij contractsluiting moeten reizigers de gegevens krijgen van de onderneming die instaat voor de waarborg bij insolventie. Op die manier beschikt hij over de standaardinformatie die nuttig is om de nodige contacten te kunnen leggen wanneer hij in het buitenland strandt of wanneer zijn reisonderneming zelf niet meer bereikbaar is als gevolg van een financieel onvermogen.

Er werd gevraagd of Thomas Cook België operationeel zal blijven. Gisteren is er meer duidelijkheid gekomen over de toekomst van Thomas Cook België. Het is uiteraard aan de leiding van een onderneming om uit te maken wat de mogelijkheden zijn. Dat is niet de rol van een minister. Als minister beschik ik niet over hefboomen om op dat vlak op te treden. De touroperatoractiviteiten worden stopgezet. Het faillissement van de betrokken ondernemingen, Thomas Cook Belgium en Thomas Cook Retail, is aangevraagd. De retailactiviteiten, de verkoop van pakketreizen aan reizigers, vallen onder Thomas Cook Retail Belgium en daarvoor wordt een verzoek tot bescherming tegen de schuldeisers ingediend bij de ondernemingsrechtbank met toepassing van de WCO. Wij zullen zien wat daar het resultaat van zal zijn. In de komende dagen zal Thomas Cook aan de rechter een plan moeten voorleggen. Pas dan zal er meer duidelijkheid kunnen zijn over de toekomst.

Door het faillissement dat voor de touroperatoractiviteiten wordt aangevraagd – volgens de informatie die ik van het bedrijf heb gekregen, zijn 75 van de 600 personeelsleden betrokken – is de reiziger die een afzonderlijke reisdienst aankoopt, ook beschermd tegen het faillissement. Die opmerking is hier ook gemaakt. De Europese richtlijn van 2015 legt de lidstaten de verplichting op om ervoor te zorgen dat reizigers die een pakketreis of een gekoppeld reisarrangement boeken, beschermd worden tegen de gevolgen van een financieel onvermogen van de reisorganisatie of de doorverkoper. In onze nationale wetgeving zijn wij nog een stapje verder gegaan: de reiziger geniet die bescherming ook bij de verkoop van afzonderlijke reisdiensten door een reisorganisatie of door een doorverkoper, als die als tussenpersoon optreedt. In de praktijk zal de reiziger vaak bij aankoop onmiddellijk zijn vervoersticket of ticket ontvangen en zal hij dus het vervoer kunnen genieten, ook als er ondertussen sprake is van een situatie van financieel onvermogen bij de reisorganisator. Wanneer de reiziger rechtstreeks boekt bij een vliegtuigmaatschappij of bij een hotel, zal hij die bescherming niet kunnen genieten.

Kan een reiziger worden verplicht zelf een reisdienstverstrekker te vergoeden? Er circuleren verschillende verhalen van reizigers aan wie hoteliers de betaling vragen of eisen. Wij hebben dat daarnet al besproken.

Er bestaat geen contractuele band tussen de dienstverstrekker, bijvoorbeeld de hotelier, en de reiziger die via een touroperator een pakketreis heeft geboekt. Het is dus duidelijk dat hij niet rechtstreeks kan worden aangesproken door die dienstverlener. Mijn advies is dus heel duidelijk: betaal niets. Wij kunnen de indruk wekken dat dat allemaal geen kwaad kan, maar als men dat doet, kan men op een en ander geen beroep meer doen.

Wanneer een hotelier wegens financieel onvermogen van de touroperator reizigers tegen hun wil vasthoudt of hun persoonlijke bezittingen in beslag neemt – daar is ook naar verwezen –, dan zijn dat onrechtmatige daden. Die daden hebben een duidelijke juridische kwalificatie.

Intussen heeft het Garantiefonds de FOD Buitenlandse Zaken een brief bezorgd waarin het zich ten aanzien van buitenlandse hoteliers verbindt de kosten voor de momenteel daar verblijvende reizigers te vergoeden. Het is belangrijk dat deze brief aan de FOD Buitenlandse Zaken bezorgd is. Ik ga ervan uit dat hij ook aan de verschillende diplomatieke posten wordt overhandigd, zodat de hoteliers weten dat zij terugbetaald zullen worden door het Garantiefonds.

Op de vraag of het Garantiefonds tijdelijk moet worden versterkt, heb ik al geantwoord. Uiteraard kan het Garantiefonds met zijn beperkte staf dit niet helemaal alleen aan. Het zal een beroep moeten doen op derden. Daarom heeft het Garantiefonds aan de betrokken sectororganisaties gevraagd naar de mogelijkheden tot versterking. Morgen houdt mijn kabinet overleg met het Garantiefonds om dat aspect verder te bespreken.

Zoals ik daarstraks al zei, heeft het Garantiefonds absolute prioriteit gegeven aan de repatriëring van reizigers uit het buitenland. Dat lijkt mij zeer terecht. Gelet op de omvang van het schadegeval zal de terugbetaling niet op korte termijn kunnen gebeuren. Uiteraard zal alles in het werk worden gesteld om de dossiers zo snel mogelijk af te handelen. Ik kan daar nu onmogelijk een termijn op plakken. Eerst moeten de repatriëringen gebeuren, dan de verdere dossierafhandeling.

De vraag is gesteld of er staatsteun is toegekend aan Thomas Cook. Dat is een gewestelijke aangelegenheid. Ik kan daar niet op antwoorden. Voor zover wij er weet van hebben, is er federaal alleszins niets gebeurd, maar of er regionale steun verleend is, moet door de gewestelijke overheden beantwoord worden.

De vraag is gesteld hoeveel Thomas Cook jaarlijks heeft bijgedragen tot het Garantiefonds Reizen. Vorig jaar is er 1.193.752 euro aan bruto premies bijgedragen. Ik beschik niet over cijfers, opgesplitst per lid. Dit zijn algemene cijfers. Wij hebben geen opsplitsing van de cijfers per reisondernemer.

Hoelang zullen de reizigers moeten wachten op terugbetaling? De absolute prioriteit is nu de repatriëring. Gelet op de omvang van het schadegeval zal de terugbetaling pas in tweede orde gebeuren. Ik kan daar op dit ogenblik geen termijn op plakken. Wij zullen dit morgen uiteraard met de vertegenwoordigers van het Garantiefonds bespreken.

Wat de gevolgen voor Brussels Airlines betreft, Thomas Cook was een belangrijke partner van Brussels Airlines. Er zullen uiteraard gevolgen zijn. Een eerste gevolg is dat er geen vluchten meer georganiseerd worden en dat Brussels Airlines nu zelf moet kijken wat het zal doen met de plaatsen die voor Thomas Cook voorbehouden waren. Hoe zal het bedrijf daarmee omgaan? Wij hebben contacten met Brussels Airlines om een juiste inschatting te kunnen maken.

Kunnen wij regels opleggen voor betalingen aan hoteliers? Dat is Europeesrechtelijk geregeld en gebeurt volgens het normale contractrecht.

Ik meen, mijnheer de voorzitter, dat ik daarmee een antwoord heb gegeven op de gestelde vragen.

De **voorzitter**: Dank u voor uw uitgebreid antwoord, mijnheer de minister. U hebt op korte termijn een antwoord kunnen geven op heel veel vragen. Wij hebben vandaag bijna een cursus reisrecht gekregen.

Voor de replieken krijgen de sprekers het woord in dezelfde volgorde als bij de vraagstelling, maar ik zal wel streng zijn. Elke spreker krijgt maximaal twee minuten. Mochten er nog vragen niet beantwoord zijn, dan kan er daarop zeker nog teruggekomen worden. Ik wil u echter vragen om u zeker aan de tijd te houden.

U hebt als eerst het woord, mevrouw Van Bossuyt.

01.16 Anneleen Van Bossuyt (N-VA): Mijnheer de minister, dank u voor uw antwoorden.

Iedereen is het met u eens dat het in eerste instantie en op korte termijn vooral belangrijk is dat de mensen die zich in het buitenland bevinden naar huis kunnen. Daarna moeten de mensen vergoed worden.

Iedereen heeft kunnen merken dat de informatie chaotisch en laattijdig was. In Nederland werd er korter op de bal gespeeld. Misschien moeten wij nagaan hoe wij daaruit zaken kunnen leren. Er werd onder meer naar de website van de FOD Economie verwezen, maar die moet misschien gebruiksvriendelijker gemaakt worden, zeker in dergelijke gevallen. Het gaat hier niet om een kleinigheid. De mensen zouden bijvoorbeeld via een button snel de nodige informatie moeten kunnen vinden.

Ik verwijs ook naar de website van het Nederlandse equivalent van het Garantiefonds Reizen, die gebruiksvriendelijker is. Daar is er bijvoorbeeld een duidelijke link: "dien uw klacht in". Misschien moeten wij eens bekijken of dat voorbeeld bij ons gevolgd kan worden.

U hebt inderdaad de consumenten erover geïnformeerd dat de kosten die ter plaatse gemaakt zijn niet vergoed worden. In Nederland is dat wel het geval.

U verwees ook naar de brief die door Buitenlandse Zaken werd verstuurd. Die informatie is zeker geen overbodige luxe. Er wordt gezegd dat het Garantiefonds zal betalen, maar veel hoteliers vertrouwen dat systeem niet. Misschien moet die informatie in de toekomst proactief gegeven worden.

Wij moeten ook bekijken wat de gevolgen zijn van het faillissement. U zei zelf dat het om een heel groot bedrag gaat. Het Garantiefonds is zelf verzekerd. Wij hopen dat dit geen gevolgen zal hebben voor de premies die consumenten in de toekomst zullen moeten betalen.

01.17 Leen Dierick (CD&V): Mijnheer de minister, het is heel belangrijk dat de mensen die nog in het buitenland zitten en de 70.000 mensen die nog een reis hebben geboekt voor dit jaar, goed worden geïnformeerd. Ik begrijp dat er heel wat werk op het Garantiefonds afkomt, maar er is een goede keuze gemaakt door eerst te focussen op de repatriëringen en dan de andere mensen zo goed mogelijk te woord te staan. Wij kunnen dat allemaal onderstrepen.

Het is ook een geruststelling dat er voldoende financiële middelen in het Garantiefonds zitten. In verband met de extra capaciteit moet er in eerste instantie gekeken worden naar de sectororganisatie. Dat is haar taak. Ik ben tevreden dat er morgen een overleg is. Ik ben ervan overtuigd dat u dat op tafel zult leggen en dat u mee zult bekijken op welke manier die tijdelijke capaciteit zo snel mogelijk kan worden ingevuld.

Ook de impact op de andere bedrijven is voor mij een bezorgdheid. Het mag geen dominosteentje in de reissector worden. Het gaat dan niet alleen over Brussels Airlines in ons land, maar ook over de schrijnende verhalen uit Turkije en Kreta, waar men vooral samenwerkt met Thomas Cook. Als de hotels daar niet meer betaald worden, dan zal dat een invloed hebben op Europees niveau. Wordt daarover overleg gepleegd op Europees niveau, met uw collega's uit andere landen? Kunnen daarvoor maatregelen worden genomen?

Het is ook belangrijk om een evaluatie te maken, wanneer alles achter de rug zal zijn. Als wij nog wijzigingen kunnen aanbrengen aan het Garantiefonds, moeten wij hier in het Parlement de handen in elkaar slaan, zodat wij het nog beter kunnen maken. Wij hebben al een heel sterke bescherming met het Garantiefonds, maar als wij nog kunnen bijschaven, doen wij dat uiteraard graag.

01.18 Melissa Depraetere (sp.a): Mijnheer de minister, ik dank u voor uw antwoord.

Ik ben blij dat veel groepen goed worden beschermd. Het valt echter op dat er bijzonder weinig ambitie is om de gegijzelde reiziger nog verder te beschermen. U zegt dat het Garantiefonds daarin niet kan tussenkomen. Ik begrijp dat een reiziger die op eigen initiatief een vlucht terug boekt niet kan worden vergoed, maar misschien moet dat dan wel snel en duidelijk aan de reizigers worden gecommuniceerd.

Ik begrijp echter niet dat de overheid niet tussenkomt wanneer de reizigers door het hotel worden gegijzeld en onder druk worden gezet om kosten te betalen die zij eerder al hebben betaald. U hebt duidelijk gezegd dat het Garantiefonds daarin wettelijk niet kan tussenkomen, maar u bent als minister voor onder andere

consumentenbescherming wel bevoegd om die mensen te helpen. Ik vind het heel straf dat daarop weinig wordt ingegaan. Ik wil erop aandringen dat u daarin uw verantwoordelijkheid neemt, dat de extra kosten worden overbrugd en dat de overheid eventueel zelf stappen zet om die kosten van de hoteluitbaters terug te vorderen. U zou toch op zijn minst de reizigers kunnen begeleiden bij het terugkrijgen van de kosten.

U hebt pas morgen een gesprek met het Garantiefonds. Het zou goed zijn als u snel naar deze commissie zou kunnen terugkomen om daarover meer te zeggen. Ik zal daartoe zeker een vraag indienen. Het lijkt mij goed dat, wanneer de rust een beetje terugkeert, deze commissie opnieuw samenkomt om met de vakbonden, Test Aankoop en het bedrijf zelf in debat te gaan.

01.19 Gilles Vanden Burre (Ecolo-Groen): Monsieur le ministre, je tiens à vous remercier pour votre longue réponse détaillée.

C'était important, en particulier pour les personnes concernées, mais aussi pour les responsables politiques que nous sommes.

Je voudrais réagir sur deux volets de votre réponse. Tout d'abord, vous avez confirmé que 13 400 personnes sont aujourd'hui à l'étranger et doivent revenir en Belgique. L'information est, selon moi, un élément clé. On peut constater la réaction des citoyens qui souffrent du manque d'informations sur les sites internet, par courrier ou par les agences de voyages.

J'entends que le Fonds n'intervient pas quand des hôteliers se montrent peu scrupuleux ou s'adonnent à des actions illégales punissables comme du chantage, du racket de touristes en leur demandant plus d'argent, profitant de manière tout à fait honteuse de la situation.

Selon moi, il conviendrait de mettre ce point sur la table. Il faudrait envisager d'élargir la portée du Fonds afin que ce dernier puisse couvrir les victimes de tels actes, ce d'autant que les hôteliers concernés sont des partenaires commerciaux des agences de voyages. Il est important de débattre de ce sujet à l'occasion des discussions avec les responsables du Fonds de garantie. Nous demandons à ce que les touristes qui se font arnaquer par des hôteliers, des prestataires de services très peu scrupuleux puissent également être couverts.

Pour ce qui concerne l'emploi, toutes les réponses ne peuvent pas être données à ce stade, ce que je peux comprendre. Cependant, cette question nous préoccupe, raison pour laquelle nous suivrons de très près la situation.

Comme d'autres, il est ici question d'un secteur en pleine mutation. Certains ont relevé les pratiques de la maison-mère de Thomas Cook sur lesquelles on peut vraiment s'interroger. Quoi qu'il en soit, notre responsabilité politique est de faire en sorte que ces travailleuses et ces travailleurs ne soient pas laissés pour compte, que ce soit en termes d'accompagnement ou de reconversion.

En conclusion, nous suivrons ce dossier et nous reviendrons vers vous dans le cadre de cette commission ou dans le cadre de la commission des Affaires sociales.

01.20 Reccino Van Lommel (VB): Mijnheer de minister, ik dank u voor uw antwoord.

Ik begrijp dat er prioriteit moet worden gegeven aan de repatriëring van de mensen die zich momenteel in het buitenland bevinden, maar als u morgen het gesprek hebt met het Garantiefonds, probeer dan aan te dringen op een vlotte uitbetaling, zodat mensen geen maanden of jaren moeten wachten op de uiteindelijke vergoeding van hun reis.

Voor het overige betreur ik nogmaals de late communicatie vanuit ons land, waardoor er heel wat chaos en onzekerheid is ontstaan bij de reizigers in het buitenland. Die duidelijkheid heeft te lang op zich laten wachten.

Tot slot, ik meen geen antwoord te hebben gekregen op mijn vraag op welk garantiefonds Belgische reizigers die een reis hebben geboekt bij bijvoorbeeld Neckermann Nederland een beroep dienen te doen. Heel wat reizigers hebben immers hun reis via Nederland of Duitsland geboekt, wat ook onder Thomas Cook valt, zodat er op dit moment onduidelijkheid bestaat over waar zij een dossier moeten indienen.

01.21 Maria Vindevoghel (PVDA-PTB): Mijnheer de minister, ik dank u voor uw antwoord.

Het maakt mij ongelooflijk boos om hier de uiteenzettingen te horen en getuige te zijn van een hallucinante situatie. Wereldwijd verliezen meer dan 22.000 mensen hun job en zitten meer dan 600.000 passagiers in de miserie, terwijl wij weten dat vijf toplui van Thomas Cook tussen 2012 en 2018 meer dan 53 miljoen aan loon en bonussen hebben opgestreken.

De bestuursvoorzitter in België, de heer Meysman, heeft een jaarloon van 311.000 euro terwijl de mensen die nu worden ontslagen het zullen moeten doen met een plafond van 25.000 euro. Door die plafonnering zullen zij dus geen volledige opzegvergoeding krijgen. De winnaars in dit verhaal zijn de hedgefondsen die speculeerden op het faillissement en die op een dag meer dan 227 miljoen euro hebben verdiend.

De vakbonden willen ook inspraak krijgen in wat er gebeurt. Bij de vakbonden bestond al een hele tijd de bezorgdheid dat de schuldenlast groot was en dat er iets moest gebeuren. Er is te weinig inspraak voor de vakbonden om te kunnen signaleren wanneer het slecht gaat.

Tot slot, mijnheer Beke, heb ik geen antwoord gekregen op mijn vraag over de staatssteun. Er is een taxshift geweest waarbij de bedrijven voordelen kregen om tewerkstelling te creëren. In dit dossier zullen honderden werknemers hun job verliezen. Wat gebeurt er met het geld dat het bedrijf via de taxshift heeft gekregen?

01.22 Patrick Prévot (PS): Monsieur le ministre, je vous remercie pour l'instantané de la situation que vous nous avez livré.

À l'instar de certains collègues, je peux déplorer l'un ou l'autre manquement dans la communication, mais cela arrive parfois à l'occasion d'une crise d'une telle ampleur. En tout cas, on ne peut pas vous soupçonner d'un manque de proactivité.

Ce dossier comporte deux volets. Pour l'aspect social, vous confirmez la perte de 75 emplois. J'espère que les Régions se mobiliseront dans l'activation des cellules de reconversion lorsque la faillite sera définitivement actée. S'agissant des 500 travailleuses et travailleurs, l'incertitude subsiste. Je vous sens quelque peu impuissant et maintenu dans l'expectative, tout comme nous. Nos pensées accompagnent ces personnes, bien entendu, d'autant plus que les heures et jours à venir leur paraîtront très longs. Nous avons bien compris que la suite des événements dépendra du plan qui sera soumis aux juges par Thomas Cook Belgique.

En ce qui concerne le volet "voyageurs", rendre prioritaire le rapatriement me semble très sain. Pour le reste, j'espère que le Fonds de garantie voyages ne tardera pas à rembourser les clients. J'ai aussi retenu l'un de vos conseils, monsieur le ministre: si des abus devaient être commis par des prestataires de services, il importe que les voyageurs ne paient rien.

Pour terminer, nous avons eu la chance de bénéficier d'un exposé relativement long, grâce auquel nous avons pu nous rendre compte de la complexité du dossier. Nous pouvons essayer de nous mettre à la place de ces voyageurs, qui se trouvent parfois à des milliers de kilomètres d'ici. L'information n'est pas aisée à appréhender. C'est pourquoi vous ne devez pas hésiter à communiquer. Vous avez indiqué que des renseignements figuraient sur le site du SPF Économie, mais cela ne me paraît pas suffisant. Il convient en effet de rassurer les intéressés, qui sont toujours en proie à l'incertitude.

01.23 Florence Reuter (MR): Monsieur le ministre, je vous remercie pour vos réponses relativement précises.

J'embraierai sur l'information très rapidement. Je viens effectivement d'aller voir sur le site du SPF Économie. Il n'est pas suffisamment clair pour les voyageurs complètement paniqués qui ne savent pas ce qui se passe et qui le consultent. Il faudrait, à mon sens, rajouter un onglet Thomas Cook et des informations pratico-pratiques. Je vous invite à y remédier très vite pour rassurer les voyageurs qui sont toujours bloqués.

Vous renvoyez au SPF Affaires étrangères et à son numéro d'urgence. Vous nous avez également parlé du courrier qui a été envoyé aux ambassades pour informer que les prestataires de services seraient bien payés, ce qui devrait rassurer les hôteliers.

En attendant, comment réagir? Je me mets vraiment à la place du voyageur en maillot de bain qui ne peut plus accéder à sa chambre d'hôtel. Que fait-il si l'hôtelier ne dispose pas de l'information convenable? Je ne sais pas comment il va réagir mais je crains que ce voyageur ne reprenne un vol qui ne sera finalement pas remboursé. En effet, vous avez bien expliqué que si le voyageur prenait une initiative en dehors du Fonds de garantie voyages, ce ne serait pas pris en charge.

Pour en revenir à l'emploi, je comprends bien qu'il subsiste encore beaucoup d'incertitudes et qu'on n'a pas encore toutes les réponses. Même pour les 75 emplois qui étaient menacés hier, les licenciements n'ont toujours pas été annoncés. Tant mieux! Quid de demain? Monsieur le président, je ne peux que vous inviter à réunir très vite une commission conjointe Économie-Affaires sociales pour suivre l'évolution de ce dossier.

01.24 Kathleen Verhelst (Open Vld): Mijnheer de minister, er blijven natuurlijk veel vragen, wellicht ook bij uzelf.

Het belangrijkste voor mij is dat wij niet alles over één kam scheren en dat er duidelijke informatie wordt verstrekt over de hotels: aan de hand van de catalogus kan men oplijsten welke hotels al betaald zijn voor welke reizen en dan is het duidelijk dat de reizigers niet gehanteerd kunnen worden. Er zou ook van Europa een richtlijn moeten komen met de boodschap dat hotels die al betaald zijn, geen chantage mogen plegen tegen reizigers. Voor het overige wacht ik graag op antwoorden.

01.25 Tinne Van der Straeten (Ecolo-Groen): Mijnheer de minister, ik wil even terugkomen op het Garantiefonds Reizen.

Dat is inderdaad een sectorinitiatief en een private verzekering, maar de spelregels daarvan worden wel door ons vastgelegd. De wet van 1994 is ondertussen opgeheven door de wet van 2017 en het is het KB van 2018 dat de spelregels vastlegt. Wij kunnen niet anders dan vaststellen dat de wetgeving erg beperkt is en ik vind dat de sector resultaten moet boeken. Als er een sectorale regeling is, dan moet de sector ook resultaten kunnen boeken. Ik hoop dat u de sturing daarvan morgen zult meegeven in uw gesprek met het Garantiefonds Reizen.

Wij moeten kritisch durven kijken naar de kosten die al dan niet worden terugbetaald en deze in kaart brengen. Volgens mij moet u morgen vragen dat de kosten worden opgelijst, zodat wij kunnen anticiperen voor een volgende keer. Wij moeten kritisch zijn voor het feit dat het alleen over pakketreizen gaat. Moeten wij op dat vlak niet naar een uitbreiding gaan?

Timing blijft voor mij ook een groot issue. U hebt de cijfers twee keer herhaald: er werd 10 miljoen euro uitbetaald over 24 jaar. Nu zal er 20 miljoen euro moeten worden uitbetaald over 1 jaar. Het is goed dat de sector ter zake het engagement aangaat om bij te staan maar ik vind ook dat wij moeten durven instappen, mocht het nodig zijn: *desperate times call for desperate measures*.

01.26 Roberto D'Amico (PVDA-PTB): Je rejoins mon collègue Ecolo.

Je comprends que le Fonds ne prenne pas en charge les frais supplémentaires des touristes arnaqués. Mais ne pouvez-vous pas prendre d'autres mesures pour couvrir les frais de ces personnes victimes d'hôteliers sans scrupules?

Merci, monsieur le ministre.

De **voorzitter**: Mijnheer de minister, zijn er nog een aantal heel punctuele vragen waarop u wil antwoorden, zij het niet om het debat te heropenen?

01.27 Minister Wouter Beke: Mijnheer de voorzitter, ik zal het heel kort houden.

Het is belangrijk dat de hoteliers in het buitenland goed en snel worden geïnformeerd. Daarom is de brief die het Garantiefonds aan Buitenlandse Zaken heeft bezorgd, belangrijk.

Buitenlandse Zaken heeft zelf een crisiscentrum geopend en heeft instructies aan de betrokken ambassades gegeven, om de nodige informatie te geven. Dat is één zaak. De betrokkenen moeten ter plaatse goed worden geïnformeerd, opdat de rechtmatige hoteliers – vele hoteliers doen ook gewoon plichtsbewust hun zaken – weten dat het dossier op een juiste manier wordt geregeld en georganiseerd.

Ik begrijp de vraag waarom mogelijke extra kosten niet worden gedekt. Het antwoord is dat de kwestie, ten eerste, vandaag niet in onze regelgeving is opgenomen. Wij kunnen bij een evaluatie een en ander bekijken. Er kan echter een heel pervers effect ontstaan, waarbij hoteliers van oordeel zijn dat zij ongeremd en ongelimiteerd kunnen vragen wat zij willen, waardoor wij naar andere mechanismen zullen moeten zoeken.

Collega's, het Garantiefonds zelf is behoorlijk uniek, omdat het werd opgericht samen met de sectoren voor dergelijke situaties. Het bestaat in vele andere economische sectoren niet. Het is belangrijk dat het bestaat, dat wij de werking ervan in 2017 hebben verfijnd en dat wij het desgevallend na de huidige case kunnen evalueren.

De vraag over staatssteun heb ik beantwoord. De taxshift kan niet als staatssteun worden gedefinieerd. De taxshift betekent dat minder werkgevers- en werknemersbijdragen zijn betaald om werkgelegenheid te creëren. De cijfers tonen ook aan dat er jobs zijn gecreëerd. Het gaat echter niet om subsidies. Bij staatssteun gaat het over middelen, subsidies en fondsen die aan de betrokkenen worden gegeven. Dat is een andere invalshoek dan dewelke u hier te berde bracht.

De opmerking over de website van de FOD Economie is terecht. Wij nemen ook het initiatief, om de meest actuele informatie daarop op een bevattelijke manier ter beschikking te stellen.

Inzake het Garantiefonds wil ik nog meegeven dat, indien iemand via een buitenlandse organisatie een reis heeft geboekt, de garantieregeling van het desbetreffende land of lidstaat geldt. Er is de Europese richtlijn in dat verband, die wij met het Garantiefonds naar Belgisch recht hebben omgezet. Andere landen organiseren de bescherming van de reiziger op een andere manier of hebben een eigen garantiefonds. Wie dus via een buitenlandse organisatie heeft geboekt, moet nagaan welke garantieregeling in het betrokken land van toepassing is.

De **voorzitter**: Mijnheer de minister, collega's, wij kunnen hier onze gedachtewisseling sluiten. Als er nog vragen zijn, kunnen die ingediend worden als mondelinge vraag.

*Het incident is gesloten.
L'incident est clos.*

*De behandeling van de vragen en interpellaties eindigt om 12.03 uur.
Le développement des questions et interpellations se termine à 12 h 03.*