

De leden van de Vereniging van Middelgrote VerzekeringsMaatschappijen (VMVM) onderscheiden zich niet alleen in volume van de grote. Ze hebben ook allemaal een apart profiel. Omdat ze niet allemaal even bekend zijn bij de tussenpersonen en het grote publiek, hebben we alle leden uitgenodigd om hun producten en activiteiten voor te stellen. In dit nummer is het Garantiefonds Reizen aan de beurt.



Mark De Vriendt,  
algemeen directeur GFG

## Garantiefonds Reizen (GFG)

# Met de nadruk op preventie en het helpen van de reiziger

“Ons streefdoel is elk faillissement in de reissector voorkomen.”

**D**e verdiende vakantie, heel wat mensen doorploegen er dagenlang brochures en websites voor. Ze spenderen er vaak enkele duizenden euro's aan en het hele gezin kijkt er reikhalzend naar uit. Kommer en kwel als het reisbureau of de touroperator dan failliet gaat en de vakantie in het water valt. Goed dat het Garantiefonds Reizen de pil dan in de plaats van de consument doorslijkt.

De Belgische reiscontractenwet verplicht Belgische reisbureaus en touroperators om zich bij een waarborgfonds of verzekeraar te verzekeren tegen hun financieel onvermogen. Als je een reis boekt bij een bureau of touroperator die wettelijk in orde is, wordt je reis bij het faillissement van die leverancier terugbetaald. Reisbureaus en Touroperators zijn in ons land overigens verplicht om de naam van de instelling waar ze zich bij verzekeren te vermelden op hun bestelbon en hun reiscontract.

Het Garantiefonds Reizen (GFG) is in 1995 binnen de reissector opgericht om de consument te beschermen voor de gevolgen van het faillissement van zijn

reisbureau of touroperator. Sindsdien werd al ongeveer 9,2 miljoen euro aan ca. 24.000 reizigers uitgekeerd. Vandaag zijn meer dan 500 bedrijven of organisaties bij het GFG aangesloten, met samen meer dan 1.000 verkooppunten. Onder meer de twee grootste touroperators in België, Jetair/Sunjets en Thomas Cook/Neckermann, zijn verzekerd bij het Garantiefonds Reizen.

Als OVV heeft het GFG geen eigen kapitaal noch aandeelhouders. De aangesloten leden zijn samen solidair verzekerd. OVV's vallen ook onder het toezicht van de FSMA en de Nationale Bank van België. Gezien het om een onderlinge verzekeraar gaat van de reissector zelf, verloopt de distributie van de producten rechtstreeks.

“Alle aangesloten reisorganisatoren, reisbemiddelaars en reisbureaus betalen een zeer klein percentage op hun omzet”, zegt Mark De Vriendt, algemeen

directeur GFG. “Hiermee betaalt GFG, naast de werkingskosten, de schadegevallen van getroffen reizigers. De bijdrage per reiziger is zo laag (max. 0,2%) dat deze nauwelijks invloed heeft op de eindprijs voor de reiziger. GFG kan de bijdrage laag houden omwille van twee redenen: het grote aantal reizigers per jaar – om je een idee te geven, we verzekeren jaarlijks ongeveer voor 2,4 miljard euro aan vooruitbetaalde reisgelden – en onze preventieve aanpak. Elk jaar worden alle aangesloten reisorganisaties, reisbemiddelaars en reisbureaus nauwgezet gescreend. Een onafhankelijk comité analyseert hun financiële situatie, structuur en werking. Compleet met checklists, balansanalyse... Kortom, door deze vorm van objectieve controle en autoregulering kunnen we potentiële problemen vroegtijdig opsporen en vaak vermijden.”

Loopt het toch mis en is er een faillissement van een aangesloten reisorganisator, reisbemiddelaar of reisbureau, dan

komt het GFG tussen en wordt een passende oplossing gezocht.

Bij een faillissement voorafgaand aan het vertrek, worden alle sommen terugbetaald die reeds betaald zijn voor alle diensten die het reisbureau of de touroperator moest leveren, zoals het boeken van de vliegtickets, het hotel of de rondreis. Eventueel kan er vanuit het fonds een alternatieve reis worden voorgesteld (desnoods tegen betaling van een toeslag), maar er is geen verplichting om op dat aanbod in te gaan. Verzekerd zijn dus de diensten die het reisbureau of de touroperator moest leveren; kosten gemaakt voor een aanvraag van een visum of inentingen, of voor een reisverzekering die niet in de prijs was begrepen, vallen buiten de waarborg.

Indien het reisbureau of de touroperator tijdens de duur van de reis failliet gaat, zal het fonds ofwel de leveranciers vergoeden zodat de gedupeerde reizigers hun vakantie kunnen voortzetten, ofwel de reizigers repatriëren, plus eventueel hun verblijf ietwat verlengen als repatriëring niet meteen mogelijk is. Het fonds draagt ook de communicatiekosten die nodig zijn om een en ander goed te regelen.

## ESSENTIËLE VRAGEN

### Wat zijn jullie voordelen als gespecialiseerde of middelgrote maatschappij?

Opgericht door en voor de reissector bieden wij sinds 17 jaar de meest uitgebreide en professionele bescherming van de consument bij faillissement van een reisbureau of tour operator, tegelijk rekening houdende met de belangen van deze laatsten (in het bijzonder inzake haalbare bijdrage en haalbare toetredingsvoorwaarden).

### Wat zijn jullie nadelen als gespecialiseerde of middelgrote maatschappij?

Schaalnadeel. Richtlijnen, wetten en NBB-regels worden op maat van de gro-

te spelers geschreven. De overheadkosten inzake controle swingen daardoor de pan uit.

### Wat is de grootste verwezenlijking tot nu toe?

Algemeen: een van de enige sectoren en verzekeraars die effectieve bescherming van de consument tegen faillissement bieden en tegelijk de ruimste bescherming in de ganse EU.

Concreet: correcte afhandeling van de faillissementen van Best Tours en Intermed (Mediterra/Sunworld/Go East) in 2010. Het ging om de 4de en 5de grootste Belgische touroperator. 14.000 reizigers kregen tot 6 maand na het faillissement hun reis zoals die gepland was.

### Zijn er belangrijke veranderingen voorzien in de nabije toekomst?

De nieuwe richtlijn op pakketreizen zal het domein van dynamic packaging en click through sites regelen, samen met de afschaffing van het decreet op de reisbureaus in Vlaanderen. We voorzien een nog grotere rol voor GFG.

### Zijn er belangrijke veranderingen gepland op lange termijn?

De reissector is al lang vragende partij om zich onderling tegen faillissement te

beschermen, dus niet alleen de reiziger. GFG blijft de mogelijkheden in deze zaak onderzoeken.

### Wat zijn de verwachtingen omtrent de implementatie van Solvency II?

Niet van toepassing wegens te klein.

### Sinds wanneer is de onderneming lid van VMVM?

Sinds de eeuwwisseling.

### Wat was de motivatie om VMVM-lid te worden?

Verdediging van het sectorbelang, van de kleinere spelers in het bijzonder en van de uitwisseling van de beste praktijken.

### Is de onderneming nog altijd lid om dezelfde redenen?

Ja

### Heb je nog een belangrijke boodschap voor de lezers van de Verzekeringswereld?

Bezoek onze vernieuwde consumentenwebsite om kennis te maken met het GFG en haar voordelen.

**Hans Housen**

#### IDENTIFICATIEFICHE

**Naam:**  
Garantiefonds Reizen (GFG)

**Juridische structuur:**  
Onderlinge Verzekeringsvereniging OVV

**Oprichtingsdatum:**  
13 januari 1995

**Zakencijfer:**  
2,2 miljoen euro

**FTE (aantal personeelsleden):**  
7 (5,2 FTE)

**Marktaandeel:**  
80% (incasso & risico),  
50% (aantal bedrijven)

**Mono-of multibranche:**  
monobranche

**Specialiteiten/Producten:**  
garantieverzekering, takken 16 & 18

**Doelgroep(en):**  
reisbureaus & tour operators

**Doelregio:**  
België en het Groothertogdom  
Luxemburg

**Distributiekanaal:**  
geen, direct B2B

**Contactinfo:** Metrologielaan 8  
1130 Brussel  
tel. +32 (0)2 240 68 00  
[www.GFG.be](http://www.GFG.be)