CONFERENCE

TRAVEL IN TROUBLED TIMES

GESCHILLENCOMMISSIE REIZEN
COMMISSION DE LITIGES VOYAGES

Donderdag 3 december 2026 - Jeudi 3 décembre 2026
Event Zone Ahlex I Brussels Airport



Voormiddag

09.00 - 09.30 u. Openingswoord

Daniel Attard - Lid EU Parlement - TRAN (Commissie Vervoer en Toerisme)
Jo De Caluwe - Geschillencommissie Reizen

09.30 - 10.30 u. Panel 1

De nieuwe pakketreisrichtlijn (PTD)

Geen studiedag in de reissector zonder de herziene pakketreisrichtlijn. Deze sessie vat de nieuwe regels samen en belicht de praktische impact ervan, de interpretatieproblemen die kunnen opduiken en de specifieke verantwoordelijkheid van luchtvaartmaatschappijen in deze context.
Sprekers: Benoît Chantoin (ECTAA) - Tim Van Severen (TUI) - Bert Wyseur (KUL)
Moderator: Olivier Dugardyn (Dugardyn & Partners)

10.30 - 11.00 u. Pauze

11.00 - 11.45 u. Panel 2

Verzekeringen, een update

Verzekeringen zijn onmisbaar in de reissector – voor klant én professional – maar het aanbod is overweldigend. Wie dekt wat, onder welke voorwaarden, en hoe verhouden de producten zich tot elkaar? Wat wordt er gedekt in crisissituaties? Hoe zit het met de regelgeving rond de verkoop van verzekeringen door reisagenten?
Sprekers: Koen De Vestel (Protections) - Willem Hornsveld (Allianz) - Luk Van Reydt (VAB)
Moderator: Nick De Vlaminck (Concordia)

11.45 - 13.00 u. Panel 3

Digital Services Act en online handelspraktijken

"Nog 1 kamer beschikbaar!" Mag dat zomaar? Gesponsorde rankings, twijfelachtige reviews, verborgen toeslagen: online ligt de grens tussen slimme marketing en een verboden praktijk soms dichterbij dan gedacht. De Digital Services Act (DSA – Verordening (EU) 2022/2065) legt boekingsplatformen strikte regels op. Aan de hand van herkenbare voorbeelden bekijken we voor wie de DSA geldt, welke verplichtingen er concreet zijn en hoe de DSA samenhangt met de regels over oneerlijke handelspraktijken (Boek VI WER).
Sprekers: Amaury Libbrecht (EU Travel Tech) - Aurélie Séghers (DSA Team BIPT) - ww (DG JUST) TBC
Moderator: Eline Quintens (VVR)

13.00 - 14.00 u. Lunch

Matin

09.00 - 09.30 h. Mot d'ouverture

Daniel Attard - Membre du Parlement européen - TRAN (Commission des transports et du tourisme)
Jo De Caluwe - Commission de Litiges Voyages

09.30 - 10.30 h. Panel 1

La nouvelle directive sur les voyages à forfait (PTD)

Pas de journée d'étude dans le secteur du voyage sans la directive révisée sur les voyages à forfait. Cette session résume les nouvelles règles et met en lumière leur impact pratique, les problèmes d'interprétation susceptibles de se poser et la responsabilité spécifique des compagnies aériennes dans ce contexte.
Intervenants: Benoît Chantoin (ECTAA) - Tim Van Severen (TUI) - Bert Wyseur (KUL)
Modérateur: Olivier Dugardyn (Dugardyn & Partners)

10.30 - 11.00 h. Pause

11.00 - 11.45 h. Panel 2

Le point sur les assurances

Les assurances sont indispensables dans le secteur du voyage – pour le client comme pour le professionnel – mais l'offre est pléthorique. Qui couvre quoi, à quelles conditions, et comment les produits s'articulent-ils entre eux? Qu'est-ce qui est couvert en situation de crise? Qu'en est-il de la réglementation relative à la vente d'assurances par les agents de voyages?
Intervenants: Koen De Vestel (Protections) - Willem Hornsveld (Allianz) - Luk Van Reydt (VAB)
Modérateur: Nick De Vlaminck (Concordia)

11.45 - 13.00 h. Panel 3

Digital Services Act et pratiques commerciales en ligne

"Plus qu'une chambre disponible!" Est-ce permis? Classements sponsorisés, avis douteux, suppléments cachés: en ligne, la frontière entre marketing astucieux et pratique interdite est parfois plus mince qu'on ne le pense. Le Digital Services Act (DSA – Règlement (UE) 2022/2065) impose des règles strictes aux plateformes de réservation. À l'aide d'exemples concrets, nous examinons à qui s'applique le DSA, quelles obligations il impose concrètement et comment il s'articule avec les règles relatives aux pratiques commerciales déloyales (Livre VI CDE).
Intervenants: Amaury Libbrecht (EU Travel Tech) - Aurélie Séghers (DSA Team BIPT) - ww (DG JUST) TBC
Modératrice: Eline Quintens (VVR)

13.00 - 14.00 h. Déjeuner

Namiddag

14.00 - 15.00 u.

Reizen in onzekere tijden

Natuurrampen, geopolitieke onrust, terrorisme: de reissector krijgt steeds vaker af te rekenen met onvoorziene situaties. Hoe gaan professionals daar beter mee om? Welke rol speelt Buitenlandse Zaken, en hoe werken sector en overheid beter samen? En hoe komen reisadviezen tot stand, in België en elders?

Spreker: Tim Van Anderlecht, Hoofd Crisispreventie en -beheer (BFAST), FOD Buitenlandse Zaken

Moderator: Olivier Dugardyn (Dugardyn & Partners)

15.00 - 15.30 u. Pauze

15.30 - 16.30 u. Panel 4

AI, een revolutie in de reissector?

Van gepersonaliseerde reisvoorstellen tot virtuele assistenten die dag en nacht klaarstaan: AI verandert de wereld maar ook de reissector in sneltempo. Wat kunnen reizigers en professionals nog verwachten? Welke kansen liggen er, en waar liggen de gevaren? En hoe blijft de menselijke expertise het verschil maken?

Sprekers: Sven Hermans (Cumbaya) - Juliette Felix (wonkaAI)

Moderator: Veerle Peeters (CyberHerStrong)

16.30 - 17.00 u. Slotwoord

Afsluiting van de studiedag

Rob Beenders - Federaal Minister van Consumentenbescherming

17.00 u. Cocktail

Après-midi

14.00 - 15.00 h.

Voyager en période d'incertitude

Catastrophes naturelles, troubles géopolitiques, terrorisme : le secteur du voyage est de plus en plus souvent confronté à des situations imprévues. Comment les professionnels peuvent-ils mieux y faire face? Quel rôle jouent les Affaires étrangères, et comment le secteur et les autorités peuvent-ils mieux collaborer? Et comment les conseils aux voyageurs sont-ils élaborés, en Belgique et ailleurs?

Intervenant: Tim Van Anderlecht, Responsable Prévention et gestion de crise (BFAST), SPF Affaires étrangères

Modérateur: Olivier Dugardyn (Dugardyn & Partners)

15.00 - 15.30 h. Pause

15.30 - 16.30 h. Panel 4

L'IA, une révolution dans le secteur du voyage?

Des propositions de voyage personnalisées aux assistants virtuels disponibles jour et nuit : l'IA transforme le monde, mais aussi le secteur du voyage, à toute vitesse. À quoi les voyageurs et les professionnels peuvent-ils encore s'attendre? Quelles sont les opportunités, et où se situent les dangers? Et comment l'expertise humaine continue-t-elle à faire la différence?

Intervenants: Sven Hermans (Cumbaya) - Juliette Felix (wonkaAI)

Modératrice: Veerle Peeters (CyberHerStrong)

16.30 - 17.00 h. Mot de clôture

Clôture de la journée d'étude

Rob Beenders - Ministre fédéral de la Protection des consommateurs

17.00 h. Cocktail

DATUM - DATE

Donderdag 3 december 2026 - Jeudi 3 décembre 2026

LOCATIE - LOCATION

Event zone Ahlex, Brussels Airport

DEELNAMEPRIJS - FRAIS DE PARTICIPATION

€150 excl. btw (€181,5 incl. btw)

Inschrijven/s'inscrire

www.diekeure.be/opleidingen

NL FR

Coördinatie door - Coordination par:

Dugardyn & Partners

In samenwerking met - En collaboration avec:

brussels airport the heart of Europe

die Keure la Charte

Met dank aan - Avec le soutien de:

Samen sterk in reisondernemen

UPAV UNION PROFESSIONNELLE DES AGENCES DE VOYAGE

fbaa

ABTO ASSOCIATION OF BELGIAN TRAVEL ORGANISERS

BTC Belgian Travel Confederation

economie