

Den Haag, woensdag 25 maart 2020

Geachte Directie van Booking,

Vanuit het grote belang van de sector als geheel en onze sleutelrol in de gastvrijheidsector in het bijzonder vragen wij, als de destiniemakingorganisaties van de zeven grote steden, de grootste regiomakingorganisatie, het Nederlands Bureau voor Toerisme en Congressen en VVV Nederland met klem om met ons en de hotelsector samen te werken in deze ernstige corona crisis. Wij vragen dan ook het volgende aan u:

Wij begrijpen dat ook uw organisatie zeer ernstig geraakt wordt door de wereldwijde corona-crisis. Desalniettemin vragen wij u als een van de grootste spelers op het gebied van hotelreserveringen de juiste *coulance* te bieden in deze voor de hotels, hostels, B&B's van Nederland desastreuze en economisch ontwrichtende situatie.

Wij vernemen vanuit de sector dat uw bedrijf zich (vooralsnog) strikt houdt aan de refund policy. Zo worden er geen of nauwelijks omboekingen of vouchers geaccepteerd, maar er wordt geëist door Booking dat hotels direct refunden. Deze houding en strikte naleving van afspraken levert grote problemen op voor de toekomstbestendigheid van de hotelbranche. Veel hotels en aanverwante bedrijven zijn inmiddels in dermate grote financiële- en liquiditeitsproblemen gekomen dat uw reserveringsbeleid desastreuus zal uitpakken voor de sector.

Indien u net als ons, opteert voor een op 'win-win' gerichte zakelijke partnerrelatie, is het hanteren van de juiste *coulance strategie* een logische 'must'. Met een dergelijke juist ook voor u op gezond herstel gerichte strategie wordt de al ontstane economische en ook maatschappelijk ontwrichtende schade waar mogelijk verkleind.

Wij vragen u dan ook met klem om de juiste *coulance* in deze uitzonderlijke situatie te bieden naar de hotels, hostels, B&B's, zodat wij er met elkaar zorgen dat de sector op de lange termijn kan overleven.

Deze oproep aan u, staat niet op zichzelf, zij komt van meerdere kanten. Ook vanuit Koninklijke Horeca Nederland (KHN) komt de zelfde oproep, welke wij uiteraard voor de volle 100% ondersteunen.

Wij rekenen erop dat u doet wat er in uw vermogen ligt om samen met de hotelbranche deze crisis door te komen. Together w're strong. In afwachting van uw antwoord en toekomstbestendige actie, verblijven wij.

Namens de G8, VVV Nederland en NBTC,

Met vriendelijke groet,

The Hague & Partners – Marco Esser
Rotterdam Partners – Wilbert Lek
Utrecht Marketing – Cor Jansen
Eindhoven 365 - Peter Kentie
Amsterdam & Partners – Geerte Udo
Marketing Groningen – Barbara Risselada
Maastricht Marketing – Leontien Mees
Toerisme Veluwe Arnhem Nijmegen – Herre Dijkema
NBTC - Jos Vranken
VVV Nederland - Kees van Wijk